

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

SANJA SITAR SURIĆ

**UPORABA IN RAZVIJANJE TEORETSKIH KONCEPTOV SOCIALNEGA
DELA V PRAKSI CENTROV ZA SOCIALNO DELO**

DOKTORSKA DISERTACIJA

LJUBLJANA, 2016

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

SANJA SITAR SURIĆ

**UPORABA IN RAZVIJANJE TEORETSKIH KONCEPTOV
SOCIALNEGA DELA V PRAKSI CENTROV ZA SOCIALNO DELO**

DOKTORSKA DISERTACIJA

Mentorica: izr. prof. dr. Gabi Čačinovič Vogrinčič

Somentorica: doc. dr. Bojana Mesec

LJUBLJANA, 2016

(ZA)HVALA

... mentorici in moji učiteljici socialnega dela, izr. prof. dr. Gabi Čačinovič Vogrinčič, ki mi s svojim neprecenljivim znanjem, idejami in entuziazmom ni le pomagala skozi proces nastajanja naloge, temveč me je ves čas tudi učila misliti, govoriti in delati socialno delo. Hvaležna sem za to dragoceno izkušnjo, zanesljivo podporo in potrpežljivost.

... somentorici, doc. dr. Bojani Mesec, za vso podporo in vzpodbude.

... članicama komisije, red. prof. dr. Darji Zorc Maver in red. prof. dr. Darji Zaviršek, za pripombe, ki so pripomogle k izboljšanju naloge.

... vsem pogumnim socialnim delavkam, ki so povedale in tudi dovolile pogledati, kako delajo. Tako so soustvarile priložnost za novo obdobje socialnega dela na centrih za socialno delo.

... direktoricam centrov za socialno delo, ki so omogočile zaposlenim sodelovanje v raziskavi.

... mojima najdražjima, Igorju in Boru, za pomoč, oporo, potrpežljivost in vzpodbude. Brez vaju mi ne bi uspelo.

... mojemu očetu, ki mi je z druženjem s svojim vnukom prihranil nekaj dragocenega časa za delo.

... mojima „starima“ prijateljicama, Emimi in Tamari, za pomoč, ko sem jo potrebovala.

... vsem, ki ste mi pomagali in me vzpodbujali.

IZJAVA O AVTORSTVU

Spodaj podpisana študentka Sanja Sitar Surić, z vpisno številko: 06090204, avtorica pisnega zaključnega dela študija - doktorske disertacije z naslovom:

UPORABA IN RAZVIJANJE TEORETSKIH KONCEPTOV SOCIALNEGA DELA V PRAKSI CENTROV ZA SOCIALNO DELO

izjavljam, da:

1. je pisno zaključno delo študija rezultat mojega samostojnega dela;
2. da je tiskana oblika pisnega zaključnega dela študija istovetna elektronski obliki pisnega zaključnega dela študija;
3. da sem pridobila vsa potrebna dovoljenja za uporabo podatkov in avtorskih del v pisnem zaključnem delu študija in jih v pisnem zaključnem delu študija jasno označila;
4. da sem pri pripravi pisnega zaključnega dela študija ravnala v skladu z etičnimi načeli in, kjer je to potrebno, za raziskavo pridobila soglasje etične komisije;
5. soglašam, da se elektronska oblika pisnega zaključnega dela študija uporabi za preverjanje podobnosti vsebine z drugimi deli s programsko opremo za preverjanje podobnosti vsebine, ki je povezana s študijskim informacijskim sistemom FSD;
6. da na UL neodplačno, neizključno, prostorsko in časovno neomejeno prenašam pravico shranitve avtorskega dela v elektronski obliki, pravico reproduciranja ter pravico dajanja pisnega zaključnega dela študija na voljo javnosti na svetovnem spletu preko Repozitorija UL;
7. da sem od založnikov, na katere sem predhodno izključno prenesel/-la materialne avtorske pravice na člankih, pridobil/-a potrebna soglasja za vključitev člankov v tiskano in elektronsko obliko disertacije. Soglasja UL omogočajo neodplačno, neizključno, prostorsko in časovno neomejeno hranjenje avtorskega dela v elektronski obliki in reproduciranje ter dajanje disertacije na voljo javnosti na svetovnem spletu preko Repozitorija UL;
8. da dovoljujem objavo svojih osebnih podatkov, ki so navedeni v pisnem zaključnem delu študija in tej izjavi, skupaj z objavo pisnega zaključnega dela študija.

V Ljubljani, dne 21.09.2016

Sanja Sitar Surić

PREDGOVOR

Disertacija ima osebno noto. Je del mene in mojega življenja. Sem namreč socialna delavka, trinajst let zaposlena na centru za socialno delo, kjer sem tudi začela svojo poklicno pot.

Sodelovanje in spoštljiv odnos do uporabnika, odstop od moči in dialog, ki je pomenil pozitivno izkušnjo uporabnika v delovnem odnosu, so bili zmeraj temelji mojega dela, ki so omogočili, da so tako prostovoljni kot tudi sprva neprostovoljni uporabniki v najtežjih situacijah in postopkih postali soustvarjalci naših skupnih individualnih projektov pomoči. Koncepti soustvarjanja v delovnem odnosu in individualni projekt pomoči so tako postali temelj moje prakse.

Zmeraj, ko se mi je v praksi zalomilo, se je izkazalo, da sta izostala odnos in vsebina, ki ga daje soustvarjanje v delovnem odnosu. Zato sem se vedno pogosteje odločala za delo z uporabnikom v delovnem odnosu, katerega vsebino sem pričela postavljati pred birokratske, administrativne in druge zahteve pri delu socialne delavke.

Pri delu pa sem velikokrat opazila težave socialnih delavk pri uporabi strokovnih konceptov soustvarjanja v delovnem odnosu, ki so izhajale predvsem iz nenehne obremenjenosti z birokracijo, delitvijo na storitve in javna pooblastila, nadzori in z zakonodajo, iz neustrezne organizacije, prevelike količine dela in drugih ne-vsebinskih zadev.

Ker sem pa hkrati opažala izjemno pomemben prispevek in doprinos soustvarjanja zelenih izidov v delovnem odnosu k izboljšanju prakse, je nastala zamisel o tem, da bi raziskava, ki bi raziskala prakso socialnega dela in pokazala tako proces pomoči kot možnosti, kako ravnati drugače, povzročila spremembo v našem razmišljanju in utrla pot spremembam v praksi na centrih za socialno delo.

Čeravno sem vmes že skoraj obupala in naloge nisem mogla v celoti izpeljati, kot sem načrtovala, mislim, da mi je uspelo zapisati potrebne in želene spremembe v praksi socialnega dela, usmerjene v delovni odnos in izviren delovni projekt pomoči.

POVZETEK

V disertaciji sem predstavila koncepte soustvarjanja pomoči v delovnem odnosu, ki sta jih za prakso razvili in jih še razvijata Gabi Čačinovič Vogrinčič in Katedra za teorije in metode pomoči na Fakulteti za socialno delo v Ljubljani, raziskala uporabo le-teh v praksi centrov za socialno delo in ponudila možnosti ter predloge za njihovo uporabo in razvijanje.

Stroka socialnega dela je skozi razvoj razvila lastno specifičnost in avtonomijo v definiciji pomoči in podpori uporabnikom v problemski situaciji. V disertaciji preko različnih definicij prikažem ne le pomen te specifičnosti za stroko socialnega dela, temveč tudi vsebino njene specifičnosti kot podlago za nadaljnje raziskovanje njenih temeljnih, za socialno delo specifičnih konceptov.

Specifičnost socialnega dela namreč ni le njena definicija in ne pove le, kaj dela stroka socialnega dela, temveč tudi kako. Pomen specifičnosti socialnega dela je tako tudi v njeni specifični teoriji, konceptih, ki so pogoj za ustvarjanje specifične prakse.

Konkretnjeje je specifičnost kot podlago za prakso pri delu z uporabnikom na problemski situaciji združila Gabi Čačinovič Vogrinčič v definiciji socialnega dela, ki je, kot ugotavlja že Nina Mešl (2007: 28), tudi po mojem mnenju, trenutno edina definicija socialnega dela, ki opiše tako specifičnost socialnega dela kot tudi specifična ravnanja in izhodiščne teorije ravnanja v socialnem delu.

Gabi Čačinovič Vogrinčič v svoji definiciji socialnega dela že podeli tudi specifične načine ravnanja (2008: 27):

„Predmet socialnega dela je pomoč (opora, podpora) človeku (družini, skupini, skupnosti) pri reševanju kompleksnih psihosocialnih problemov. Delovni odnos zagotavlja instrumentalno definicijo problema in soustvarjanje rešitev, pri čemer proces sodelovanja mobilizira moč človeka (družini, skupini, skupnosti).

Socialno delo opišemo kot izviren delovni projekt sodelovanja, ki ga soustvarimo na sporazumevanju, dogovarjanju in skupnem oblikovanju rešitev, da bi udeleženi v problemu postali udeleženi v rešitvi.“

Iz definicije lahko povzamemo specifičnost predmeta delovanja kot tudi specifičnost ravnanja. Izhajajoč iz definicije Gabi Čačinovič Vogrinčič, so v socialnem delu bistveni delovni odnos, instrumentalna definicija problema, soustvarjanje rešitev, krepitev moči

uporabnika in izviren delovni projekt pomoči. Poudarek je na odnosu in na skupnem konstruiranju oziroma soustvarjanju rešitev, kjer pa ne obstaja le en ekspert, temveč zmeraj dva – socialni delavka kot ekspert za delovni odnos in uporabnik kot ekspert iz izkušenj.

Da so dosegli specifičnost, so se koncepti socialnega dela razvijali in prešli več faz. Od prostovoljstva do tradicionalnih modelov pomoči, usmerjenih na problem, je socialno delo razvilo moderne in postmoderne teorije in pristope, ki nas usmerjajo v za socialno delo specifične koncepte pomoči, v soustvarjanje skupaj z uporabnikom.

Za predstavitev razvoja teoretičnih konceptov v disertaciji izhajam predvsem iz modernih in postmodernih teorij, ki jih predstavlja Healy (2005). Sistemske teorije, teorija nezatiranja, teorija perspektive moči in teorije socialnega konstrukcionizma so osnova za delovanje v konceptih soustvarjanja pomoči socialnega dela v praksi. Iz navedenih namreč izhajajo tudi koncepti soustvarjanja pomoči v delovnem odnosu, razviti za prakso socialnega dela. Koncepti delovnega odnosa, ki pomenijo delo na instrumentalni definiciji problema, delo na uporabnikovih virih moči, opogumljanju in opolnomočenju tam, kjer zmore, delo, ki je osebno zavzeto in vodi strokovnjaka, da odstopi od moči in stopi na pot soustvarjalca skupnega in edinstvenega projekta pomoči, ki ga skupaj z uporabnikom soustvarja na podlagi instrumentalne definicije problema, so koncepti, ki sem jih vzela kot izhodišče za raziskovanje.

Konceptom soustvarjanja pomoči sledi tudi jezik, nove besede, ki so se razvile z in za socialno delo. Predpona „so-“ je tista, ki najbolj ponazarja jezik soustvarjanja, sogovornika, soudeleženega v problemu in soudeleženega v rešitvi. Današnji čas socialnega dela je čas besed, ki uporabniku, kateremu pripada vloga eksperta iz izkušenj, dajejo moč in pozicijo soustvarjalca v skupnem projektu.

Prav tako so tudi zapisi socialnih delavk tisti, ki naj odsevajo soustvarjanje, in socialna delavka naj bo tista, ki povabi uporabnika k soustvarjanju besedila, ki bo zapisano o njem, njegovi problemski situaciji in rešitvah, ki sta jih soustvarila skupaj.

Raziskava je potrdila, da je, kljub temu da je socialno delo razvilo specifično znanost, lastne koncepte pomoči in jezik znanosti ter stroke, stroka socialnega dela v praksi

centrov za socialno delo kot njeni matični instituciji premalo uveljavljena in uporabljena, v praksi so premalo uporabljeni koncepti soustvarjanja pomoči v delovnem odnosu, socialne delavke pa v večini ne zapisujejo, kot to predvideva stroka socialnega dela, in ne uporabljajo jezika socialnega dela. Tako so se potrdile tudi hipoteze disertacije, ki sem jih proučevala s kvalitativnim in kvantitativnim pristopom.

V kvantitativni raziskavi sem preko spletne ankete zajela socialne delavke, zaposlene na centrih za socialno delo v Sloveniji, v kvalitativni raziskavi pa sem se posvetila analizi dvajsetih primerov iz prakse različnih področij dela centrov za socialno delo in analizi devetnajstih intervjujev s socialnimi delavkami, zaposlenimi na štirih centrih za socialno delo v Sloveniji. Za analizo podatkov pridobljenih s kvalitativno raziskavo sem izbrala metodo kodiranja in opisno analizo, kvantitativno raziskavo pa sem obdelala s programom „1-ka“ in opisno povzela rezultate. Skupaj sem povzela rezultate v razpravi, ki predstavlja tudi poskusno teorijo.

Raziskava pa ni pokazala le pomanjkljive rabe koncepta delovnega odnosa soustvarjanja in koncepta edinstvenega delovnega projekta pomoči, uporabe jezika soustvarjanja kot tudi znanj iz zapisovanja socialnega dela v praksi centrov za socialno delo. Pokazala je tudi to, da kljub temu da socialnim delavkam predstavlja osnovni koncept pomoči delovni odnos, da poznajo nove besede, besede soustvarjanja, jih različni razlogi in ne le birokratizacija, kot sem sprva predvidela v hipotezi, privedejo do tega, da je uporaba konceptov soustvarjanja v delovnem odnosu v njihovi praksi okrnjena.

Razloge za pomanjkljivo rabo konceptov soustvarjanja v delovnem odnosu, jezika soustvarjanja in znanj o zapisovanju je na osnovi podatkov raziskave iskati sicer predvsem v tem, da socialnim delavkam veliko časa vzame birokracija in/ali upravne zadeve, tako za uporabo socialnega dela nimajo zadostnega časa. Raziskava je pokazala še, da socialne delavke opravljajo tudi področja dela, ki sicer zahtevajo znanja socialnega dela, pa vendar jih tam ne morejo uporabiti, ker jim to enostavno onemogoča organizacija dela. Poleg omenjenih razlogov se v raziskavi izpostavi tudi, po mojem mnenju pomembna problematika strokovne držbe socialnih delavk, ki se kaže s tem, kot navajajo raziskovanke, da se socialne delavke ne znajo postaviti za svoj poklic, nimamo strokovne samozavesti, smo premalo povezane in ne znajo promovirati svoje stroke. Socialna delavka, ki namreč nima strokovne identitete in izoblikovane strokovne

samozavesti, bo v rabi znanja v praksi dajala prednost predvidljivim upravno-birokratskim ravnanjem in ne bo kot poglavitno uporabljala soustvarjanja v delovnem odnosu kot temelj reševanje problemske situacije.

V disertaciji ne izvzemam pomembnosti dela po pravnem redu in sprejetih zakonih, vendar pa ti vse bolj postajajo okvir in ne vsebina delovanja socialne delavke – pomemben okvir, ki ga je seveda potrebno upoštevati, vendar pa mu je hkrati potrebno dodati novo vsebino in nove besede. Raziskava je namreč pokazala, da je pri delu na centrih za socialno delo opuščena predvsem vsebina, ki jo daje odnos, ki ne temelji zgolj na spoštovanju, temveč tudi na soustvarjanju. Torej je opuščen predvsem delež uporabnika kot soustvarjalca v skupnem projektu pomoči, ki ga ponuja socialno delo.

Prispevek disertacije ni zgolj v tem, da v njej na novo ubesedim teoretske koncepte soustvarjanja v delovnem odnosu za prakso in prikažem njihovo (ne)uporabo v praksi centrov za socialno delo, temveč tudi da sem v njej na podlagi teh znanj prevedla naloge socialnega dela, ki jih izvajajo centri za socialno delo, opredeljene v Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev (2012 in 2015) v koncept soustvarjanja pomoči, kot izhodišče, idejo ali pobudo za oblikovanje novega kataloga centrov za socialno delo pisanega za prakso socialnega dela v jeziku stroke.

V disertaciji med različnimi predlogi za spremembe predstavim možnosti, kako lahko v praksi delamo v konceptu soustvarjanja pomoči. Med drugim predlagam tudi novi pristop dela v situacijah, kjer se je do sedaj velikokrat zdel upravno-pravni pristop tudi edina možna vsebina dela.

Koncept kriznega soustvarjanja tako uvajam kot možen novi pristop dela v praksi centrov za socialno delo. Moja ideja o možnosti uvedbe novega pristopa dela v institucijah, kot so centri za socialno delo, kjer se vsakodnevno srečujemo z ljudmi v kriznih situacijah, izhaja iz ameriške literature, kjer poznajo t. i. „Intenzivne storitve za ohranitev družine“ (Intensive Family Preservation Services, Whittaker in drugi 1990:2) in iz mojega dosedanjega praktičnega dela na centru za socialno delo, kjer še ne poznamo omenjenega pristopa in se morda zato prevečkrat preuranjeno odločamo za ukrepanje namesto intenzivnejše pomoči v delovnem odnosu. O kriznem govorim, ker gre za pomoč posameznikom, družinam v kriznih situacijah in stiskah, ki bi sicer

zahtevale ukrepanje za njihovo zaščito ali zaščito njihovih družinskih članov. O soustvarjanju pa govorim, ker ne gre za enostransko poseganje v življenje posameznika ali družine v krizi z ukrepi, temveč za delo v smislu soustvarjanja v delovnem odnosu.

Krizno soustvarjanje pojmem s strani uporabnika sprejeto intenzivno pomoč posamezniku ali družini v krizni situaciji ali stiski na osnovi delovnega soustvarjanja projekta pomoči s pomočjo različnih in časovno intenzivnih strokovnih nalog oziroma delovanj, ki posamezniku ali družini ponudijo možnost izhoda iz krizne situacije ali stiske in nadaljnje vključevanje v delovni odnos ter urejanje socialne stiske. V koncept ali uporabo kriznega soustvarjanja tako vstopi na primer družina, ki ji grozi odvzem otroka, ali posameznik, za katerega bi sicer zaradi intenzivnih težav center podal predlog za odvzem poslovne sposobnosti, ali se v takšno pomoč vključi par ali eden izmed staršev, ki se razvezujeta, in s svojimi ravnanji ob razvezi ogroža zdrav razvoj svojega otroka in mu na primer grozi prepoved ali omejitev stikov z otrokom. Namen kriznega soustvarjanja je predvsem v tem, da se preko soustvarjanja v krizni situaciji prepreči ali zmanjša po zakonodaji predviden ukrep.

Zgolj predstavljeni in zapisani novi načini ravnanja, nova poimenovanja in na novo ubesedeni koncepti soustvarjanja v delovnem odnosu pa ne bodo zadostovali za bistvene spremembe v praksi, če se socialne delavke ne bodo odločile za njihovo uporabo. Tako je za prakso socialnega dela bistvenega pomena, da se socialna delavka odloči stopiti iz zanesljive poti upravno-pravnega ravnanja in se odloči za to, da bo ravnala socialno delovno. To pa pomeni, da se socialna delavka odloči za delo v delovnem odnosu, v katerem postane uporabnikov spoštljiv zaveznik na poti skupnega raziskovanja možnega in soustvarjanja skupnega projekta pomoči in podpore. Socialno delovna pot je sicer zahtevnejša in strokovnjakinjo izpostavi drugače – kot eksperta, ki stopa na pot soustvarjanja in ne ve, kaj bo ta pot prinesla, saj na pot ne gre sama, temveč skupaj z drugim ekspertom, uporabnikom, ki je ekspert iz izkušenj. Socialna delavka poseduje znanje za ravnanje in zato ve, kako na tej poti ravnati.

Koncepti soustvarjanja pomoči v delovnem odnosu in izviren delovni projekt pomoči so torej tisti koncepti, ki zmeraj ponujajo vsebino v okviru zakonodaje, na socialno delovni način. Vsebina bo z vsakim uporabnikom drugačna, ker je socialno delo v delovnem odnosu nepredvidljivo. Vsebino namreč soustvarjata dva eksperta, ekspert iz izkušenj in socialna delavka, pri čemer jo ravno zaradi sooblikovanja naredita posebno in vredno.

Tako na skupni poti zakonodaje in socialno delovnega odnosa dobimo kompleksen sistem delovanja v socialnem delu na centrih za delo, ki pa naj temelji na ubesedenem procesu, ki nam ponudi soustvarjen projekt pomoči, da lahko uporabnik natančno vidi sedanjost in prihodnost, torej kje je in kam si želi.

Takšen pristop je vsekakor prihodnost socialnega dela na centrih za socialno delo, ki uporabnika ne bo odvrčal od iskanja pomoči, temveč mu bo predstavljal varen prostor za pogovor, za odnos, v katerem bo lahko na spoštljiv način iskal in soustvarjal možnosti in vire moči za reševanje problemske situacije, v kateri se je znašel.

Disertacija ponuja možnost učenja in spreminjanja, da soustvarjalni delovni odnos kot vsebina kompleksne pomoči na centrih za socialno delo postane tudi sedanjost. Le socialne delavke se morajo odločiti začeti misliti, govoriti in predvsem delati soustvarjalno socialno delo.

Ključne besede: *koncepti soustvarjanja pomoči, socialno delovni odnos, individualni projekt pomoči, soustvarjanje, praksa centrov za socialno delo.*

ABSTRACT

This dissertation showcases the concept of co-creation of help in the work relationship of social work, the practices for which have been developed and are still being developed by Gabi Čačinovič Vogrinčič and the Chair of Theories and Methods of Help at the Faculty of Social Work, University of Ljubljana; it presents the research conducted on the use of these practices at social work centers, and the options and proposals for their use and further development.

The social work profession has developed their own specific and autonomous definitions of help and support to users in problem situations. Through several definitions below not only is the importance of this distinction for the profession shown, but also the nature of its distinctions as the grounds for further research of its basic concepts specific to social work.

The distinctiveness of social work is not just its definition, and it does not only say what the profession does, but also how it operates. The importance of social work's distinction is also in its specific theory and in the concepts that are the basis for creating the distinctive practice.

In more detail this distinction, serving as the practice for work with a user in a problem situation, was brought together into the definition of social work by Gabi Čačinovič Vogrinčič, which is, also according to Nina Mešl's opinion (2007: 28) and also my own, currently the only definition of social work that describes the distinctiveness of social work, as well as the specific conduct and fundamental theories of care in social work.

In her definition of social work, Gabi Čačinovič Vogrinčič also gives following distinctive methods of such conduct (2008: 27):

“The subject of social work is helping (supporting, comforting) people (families, groups, communities) in resolving complex psychosocial problems. The work relationship ensures the instrumental definition of the problem and the co-creation of solutions, whereby the process of collaboration mobilizes the person's (family's, group's, community's, etc.) strength.

We describe social work as an original collaborative work project created together based on understanding, agreement, and co-creation of solutions in order for those participating in the problem to become participants in the solution.”

This definition can glean the distinctiveness of the subject of operation, as well as the distinctiveness of operations. Gabi Čačinovič Vogrinčič's definition points out essential

elements of social work: work relations, the instrumental definition of the problem, co-creation of the solution, empowering the user, and the original helping working project. The emphasis is on the relationship and on co-creation of solutions, where there is not only one expert, but always two: the social worker as the expert for the work process, and the user as the expert from experience.

In order to achieve the distinctiveness the concepts of social work had to develop through several phases. From voluntarism to traditional problem-focused help models, social work has developed contemporary, modern and post-modern theories and approaches, focusing us towards help concepts, specific to social work, towards co-creating together with the user.

The presentation of the development of theoretical concepts in this dissertation takes the reader through theories presented by Healey (2005) as modern and post-modern. Systems theories, anti-oppressive practice, the strengths perspective, narrative therapy, and constructionism are theories that act as the basis for activities in concepts of social work practice.

The above is also the basis for the concepts of co-creating help in a work relationship, developed for the social work practice. The concepts of my research are: the concept of the work relationship, which means work on the instrumental definition of the problem, work on the users' sources of power, on encouragement and empowerment, work which is personally dedicated, and leads the expert to transfer power and step on the path as a co-creator of the shared and unique help project they are co-creating together with the user based on the instrumental definition of the problem.

The concepts of co-creating help are also followed by language, as new words have been developed with and for social work. The prefix "co-" is crucial here, as it denotes the language of co-creation, communication, cooperation in the problem, and collaboration in the solution. Social work is based on words that empower the user who is the expert from experience in this process, and place them as the co-creator in a shared project.

The social worker's notes are what reflects this co-creation and the social worker should invite the user to co-create the words of these notes, on their problem situation, and the solutions they have created together.

Research has confirmed that despite the fact that social work has developed a specific science, its own concepts of help, and the language of the science and the profession, this is not established and used enough in practice at social work centers, the

profession's core institutions, that the concepts of co-creating help in a work relationship are underused, and that social workers are for the most part not taking notes in accordance with professional guidelines, and for the most part do not use the language of social work.

This has confirmed the hypothesis of the dissertation I researched using a qualitative and quantitative approach.

In the quantitative part of my research I used an online survey to reach social workers employed at social work centers across Slovenia, while in the qualitative part of my research I focused on analysing twenty cases from different fields of work at social work centers, and the analysis of nineteen interviews with social workers, employed at four social work centers across Slovenia.

In order to analyse the data obtained qualitatively I used the coding method and descriptive analysis, while I processed the quantitative research using the program "1-ka", and provided a description of the results. I give an abstract of both results in the discussion, which is also a test theory.

The research has not only revealed the insufficient use of the concept of the work relation of co-creation, the concept of individual help project, the use of language of co-creation, or the skills in writing down social work in work in practices of social work centers. It has also revealed that despite the fact that for social workers the basic concept of help is the work relationship, knowing new words, and knowing the words of co-creation, there are various reasons – and not just bureaucracy, as I first assumed in my hypothesis – that result in the insufficient use of concepts of social work in practice.

Based on the results of the research, the reasons for insufficient use of concepts of social work, the language of co-creation, and note-taking skills lie mainly in the fact that social workers have to spend a lot of their time on bureaucracy and/or administrative tasks, which does not leave enough time for practicing actual social work.

My research has also shown that social workers also conduct work in other areas, which do require know-how from social work, however, they are unable to apply it, as the way their work is organised makes it impossible to do so.

Besides the above reasons the research also revealed what I believe to be a significant problem with the social workers' attitude towards their profession, meaning that social workers are unable or unwilling to stand up for their profession, lack the professional confidence, are insufficiently connected, and do not know how to promote their profession. Social workers with no professional identity or established professional

confidence will in practice exercise their know-how by placing the more predictable administrative and bureaucratic tasks first, and not use co-creation in the work relationship as the foundation of problem resolution.

In my dissertation I do not exclude the importance of work according to legal order and adopted legislation; however, these are increasingly becoming the framework and not the content of a social worker's work. This is an important framework that certainly needs to be taken into account, but it must also be infused with new content and new words. My research has revealed that the work process at social work centers is especially lacking in content obtained from relationships based not only on mutual respect, but also on co-creation. This especially results in the exclusion of the user's contribution to co-creation in the shared help project based on principles of social work. The contribution this dissertation makes is not only in defining the theoretical concepts of co-creation in social work for practice, and revealing their (lack of) use in practices employed at social work centers, but also in my using this know-how in translating the tasks of social work conducted at social work centers from what is defined in the Catalogue of Statutory Public Powers (2012 in 2015), and tasks and services according to the law, into the concept of co-creating help as the starting point, idea, or initiative for developing a new list according to the practices of social work, written in the profession's language.

In my dissertation, in between various suggestions for change I introduce possibilities on how to work inside the concept of co-creating help in social work practice. I also propose new approaches in situations where the administrative-legal procedure has so far seemed as the only possible type of work.

I introduce the concept of crisis resolution co-creation as the possible new work approach in the practice of social work centers. My idea on introducing a new approach in institutions such as social work centers, where people handle crisis situations on a daily basis, stems from literature written in the US, where there are intensive family preservation services (Whittaker et. all 1990:2), and from my previous practice at the social work center, where we do not yet know this approach, and perhaps too often choose to take action instead of intensifying help in a work relationship.

I speak of crisis because this is about helping individuals and families in crisis situations and problems, which would require their protection or the protection of their family members. And I speak of co-creation because this is not a one-sided intervention into

the life of an individual or a family in crisis, but work in the sense of co-creation within the work relationship.

I understand and perceive crisis co-creation as intensive help for an individual or a family in a crisis situation or a predicament accepted by the user, based on co-creating help, using various time-intensive professional tasks or actions that provide the individual or family a chance to exit the crisis situation or predicament, and further inclusion into the work relationship and improvement of their social predicament.

For example, a family under threat of having a child removed or an individual with intense issues for whom the center would issue a proposal for removing their capacity to contract, or a couple or a parent in the process of a divorce who are threatening the healthy development of their child and are facing a restriction or limitation of contact; these are the types of cases eligible for crisis resolution co-creation. The purpose of crisis resolution co-creation is primarily in stopping or lowering the proposed legislated measure.

However, the mere presentation and description of new procedures and new terminology will, much like the already established concepts of social work, prove insufficient for significant changes in practice, unless social workers decide to use them. It is of essential importance for social work practice that the social worker decides to step off the trodden path of the administrative and legal practices, and opt for proper social work. This means that the social worker decides to work in a work relationship in which they become the user's respectable ally on their shared path of research of the possible and co-creation of the shared help and support project.

The path of proper social work is more demanding and exposes the social worker differently, as an expert taking the path of co-creation without knowing where it will lead, as they are not embarking on it by themselves, but with another expert, the user who is the expert of their own experience. On this path the social worker has the know-how and skills to act right.

The work relationship of co-creating help and the original work project of help are the two concepts that always bring content into the legislative framework in a manner typical of social work. The content will be different for every user, as social work is highly unpredictable in this regard. The content is created together by two experts, the expert from experience and the social worker, whereby the co-creation makes it special and valuable. This way the shared path of legislation and the social work relationship brings to social work centers a complex system of social work operation, which should

be based on a process which is written down in notes and plans, as this results in a co-created help project in which the user can clearly see the present and the future, where they are, and what they would like to achieve in social terms.

Such an approach is certainly the future of social work at social work centers, as it would not discourage a user from seeking help, but present a safe space to talk, for a relationship in which they will be able to find and co-create opportunities and sources of strength for resolving their problem in a respectable way. This dissertation offers the option to learn and change, to make a co-creation work process as the content of providing complex help at social work centers a reality. It is up to the social workers to make the choice and begin to think, speak, and especially undertake co-creative social work.

Keywords: concepts of co-creating help, social work relationship, individual help project, co-creation, social work center practices.

KAZALO VSEBINE

1 UVOD.....	1
2 SPECIFIČNOST SOCIALNEGA DELA	13
3 RAZVOJ IN SPREMINJANJE KONCEPTOV POMOČI V SOCIALNEM DELU.....	26
3.1 Zgodovinska izhodišča konceptov pomoči v socialnem delu	27
3.1.1 Medicinski ali tradicionalni model.....	28
3.1.2 Reformistični in radikalni model.....	30
3.2 Sodobne teorije za prakso socialnega dela.....	31
3.2.1 Teorije usmerjene k reševanju problema.....	33
3.2.2 Sistemske-ekološke teorije	35
3.2.2.1 Lüssijeva sistemska teorija za prakso socialnega dela	37
3.2.3 Perspektiva moči.....	40
3.2.4 Teorija nezatiranja.....	45
3.2.5 Postmoderne teorije.....	47
3.2.5.1 Teorije socialnega konstrukcionizma.....	49
3.2.5.1.1 Pripovedovalni pristop za postmoderno prakso socialnega dela	58
3.2.5.1.2 K rešitvam usmerjen pristop za postmoderno prakso socialnega dela	60
3.2.6 Preseganje nesprejemljivega z družbenim konceptom socialnega dela.....	67
4 OD TEORETSKIH KONCEPTOV SOCIALNEGA DELA DO SOUSTVARJANJA POMOČI V DELOVNEM ODNOSU.....	73
4.1 Delovni odnos.....	75
4.1.1 Vzpostavljanje delovnega odnosa in dogovor o sodelovanju.....	78
4.1.2 Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev.....	79
4.1.3 Osebno vodenje in uporaba jaza v socialnem delu.....	81
4.1.4 Etika udeležnosti	84
4.1.5 Perspektiva moči.....	86
4.2 Izviren delovni projekt pomoči.....	86
4.3 Delovni odnos z neprosto voljnimi uporabniki.....	87
4.4 Socialnodelovni odnos v dvojnih vlogah	95
4.5 Krizno soustvarjanje	99

4.6 Pomembno dopolnilo h konceptom soustvarjanja v delovnem odnosu v praksi centrov za socialno delo – analiza tveganja (ocena ogroženosti) in načrtovanje ukrepov za zmanjševanje škode.....	106
4.7 Jezik soustvarjanja v socialnem delu.....	110
4.8 Zapisovanje kot odraz koncepta soustvarjanja v socialnem delu.....	120
5 KONCEPTI SOUSTVARJANJA POMOČI V DELOVNEM ODNOSU V RAVNANJU CENTROV ZA SOCIALNO DELO.....	137
5.1 Uvod.....	137
5.2 Soustvarjanje na način delovnega odnosa kot temelj za ustvarjanje Kataloga nalog socialnega dela na centrih za socialno delo	142
5.3 Zakonodaja kot podpora in ne ovira za ustvarjanje socialno delovnih projektov pomoči.....	147
5.4 Nova organizacija centrov za socialno delo, ki bo v podporo konceptom soustvarjanja pomoči v delovnem odnosu	158
5.5 Edinstveni delovni projekt pomoči kot varuh koncepta diferenciranega univerzalizma in edinstvenosti uporabnika pri načrtovanju podpore in pomoči – od abstraktnega k partikularnemu uporabniku.....	164
5.5.1 Primeri partikularnih uporabnikov v delovnem odnosu in edinstvenem delovnem projektu pomoči.....	171
5.5.1.1 Ženske, ki so preživele nasilje	172
5.5.1.2 Otroci, ki so doživeli zlorabo.....	182
5.5.1.3 Mama, ki je oddala otoka v posvojitev, otrok, ki je bil posvojen, in starši, ki so posvojili otroka.....	198
5.5.1.4 Mladostniki s težavami v odrasčanju.....	204
5.5.1.5 Uporabniki s hendikepom.....	209
6 RAZISKOVALNI DEL.....	215
6.1 Opredelitev problema.....	215
6.2 Raziskovalne hipoteze.....	216
6.3 Raziskovalna vprašanja.....	217
6.4 Metodologija in uporabljene raziskovalne metode.....	217
6.4.1 Vrsta raziskave.....	217
6.4.2 Vsebinski potek raziskave.....	219
6.4.2.1 Kvalitativna raziskava.....	219
6.4.2.2 Kvantitativna raziskava.....	219

6.5 Populacija in vzorčenje.....	220
6.6 Spremenljivke.....	220
6.7 Merski instrumenti in viri podatkov.....	220
6.7.1 Zbiranje podatkov.....	220
6.7.2 Obdelava in analiza podatkov.....	222
6.7.3 Zagotavljanje anonimnosti.....	224
6.8 Ovire, omejitve in težave pri raziskovanju.....	224
6.9 Rezultati raziskave in interpretacija.....	226
6.9.1 Uporaba konceptov soustvarjanja v delovnem odnosu v praksi centrov za socialno delo „KVANTITATIVNA ANALIZA ANKETNEGA VPRAŠALNIKA“	226
6.9.1.1 Vmesna razprava na osnovi kvantitativno pridobljenih podatkov vprašalnika.....	245
6.9.2 Uporaba konceptov soustvarjanja pomoči v delovnem odnosu v praksi centrov za socialno delo „KVALITATIVNA ANALIZA 1“	249
6.9.2.1 Analiza intervjujev in ugotovitve	249
6.9.2.1.1 Uporaba konceptov socialnega dela.....	250
6.9.2.1.2 Uporaba jezika socialnega dela.....	270
6.9.2.1.3 Zapisovanje v socialnem delu.....	276
6.9.2.1.4 Vpliv na odnos z uporabnikom in spremembe, ki bi jih prinesla možnost dosledne uporabe konceptov socialnega dela in jezika socialnega dela.....	290
6.9.2.1.5 Birokratizacija dela na centrih za socialno delo.....	294
6.9.2.1.6 Uporabljenost in uveljavljenost stroke socialnega dela na centrih za socialno delo.....	303
6.9.2.1.7 Možnosti in ideje za spremembe	313
6.9.2.2 Vmesna razprava na osnovi kvalitativno pridobljenih podatkov iz intervjujev z raziskovankami.....	332
6.9.3 Uporaba konceptov soustvarjanja pomoči v delovnem odnosu v praksi centrov za socialno delo „KVALITATIVNA ANALIZA 2“	336
6.9.3.1 Kratka opisna analiza „PRIMERA 1“	343
6.9.3.2 Kratka opisna analiza „PRIMERA 2“	345
6.9.3.3 Kratka opisna analiza „PRIMERA 3“	348
6.9.3.4 Kratka opisna analiza „PRIMERA 4“	349

6.9.3.5 Kratka opisna analiza „PRIMERA 5“	349
6.9.3.6 Kratka opisna analiza „PRIMERA 6“	350
6.9.3.7 Kratka opisna analiza „PRIMERA 7“	352
6.9.3.8 Kratka opisna analiza „PRIMERA 8“	353
6.9.3.9 Kratka opisna analiza „PRIMERA 9“	355
6.9.3.10 Kratka opisna analiza „PRIMERA 10“	357
6.9.3.11 Kratka opisna analiza „PRIMERA 11“	359
6.9.3.12 Kratka opisna analiza „PRIMERA 12“	362
6.9.3.13 Kratka opisna analiza „PRIMERA 13“	364
6.9.3.14 Kratka opisna analiza „PRIMERA 14“	366
6.9.3.15 Kratka opisna analiza „PRIMERA 15“	368
6.9.3.16 Kratka opisna analiza „PRIMERA 16“	370
6.9.3.17 Kratka opisna analiza „PRIMERA 17“	373
6.9.3.18 Kratka opisna analiza „PRIMERA 18“	376
6.9.3.19 Kratka opisna analiza „PRIMERA 19“	378
6.9.3.20 Kratka opisna analiza „PRIMERA 20“	381
6.9.3.21 Vmesna razprava na osnovi kvalitativno pridobljenih podatkov iz analize dvajsetih primerov iz prakse	384
6.9.4 Zaključna razprava kot poskusna teorija	388
SKLEP	399
LITERATURA IN VIRI	415
STVARNO KAZALO	435
IMENSKO KAZALO	438
KAZALO TABEL IN ILUSTRACIJ	442
Tabele	442
Ilustracije	443
PRILOGE	444
Priloga 1 – anketni vprašalnik	444
Priloga 2 – vprašalnik za pol-strukturirani intervju	448
Priloga 3 – kode za kvalitativno analizo primerov iz prakse	450
Priloga 4 – skrajšana kronologija in analiza primerov s kodiranjem	452
Priloga 5 – tabele kvantitativne analize anketnega vprašalnika	795

1 UVOD

V disertaciji, ki je pred vami, sem predstavila sintezo teoretskih konceptov soustvarjanja v delovnem odnosu za prakso na centrih za socialno delo, raziskala uporabo le-teh v praksi in ponudila možnosti ter predloge za njihovo razvijanje.

Prišel je namreč čas, ko je znanost, stroka socialnega dela, dozorela in se razvila do te mere, da jo kot specifično in z lastnimi koncepti pomoči, znanjem za ravnanje (izraz po Rosenfeld v Čačinovič Vogrinčič 2008: 21), lahko uporabljamo tudi v praksi brez tega, da bi se ob tem morali naslanjati na teorije drugih strok in znanosti. Socialno delo je namreč doseglo lastno specifičnost v konceptih pomoči in podpore v problemskih situacijah ljudi. Današnji čas socialnega dela je čas soustvarjanja v delovnem odnosu, skupno načrtovanje projektov pomoči in podpore, čas novih besed, ki uporabniku kot ekspertu iz izkušenj, dajejo moč in pozicijo soustvarjalca v skupnem projektu.

Socialno delo je imelo zahtevno pot razvoja. In čeprav zgodovini socialnega dela v disertaciji namenjam manj prostora od sprva predvidenega, le-ta ni nepomembna in dejstvo, da se je socialno delo razvilo iz dobrodelnosti in nato nadaljevalo samostojno pot v razvoj znanosti ter konceptov pomoči, je močno vplivalo na njeno nadaljnjo pot vse do profesionalizacije.

Karsz (Karsz 2000 v Čačinovič Vogrinčič 2008: 15) pravi, da je socialno delo najprej temeljilo na dobrodelnosti, potem na konceptu skrbi za ljudi, ki potrebujejo pomoč, danes pa socialno delo vključuje nove možnosti, ki jih avtor imenuje upoštevanje, ravnanje, ki omogoči soustvarjanje.

Tudi O' Hanlon, ki sicer govori o psihoterapiji, vendar, kot meni Čačinovič Vogrinčič, njegove besede enako veljajo za razvoj konceptov pomoči v socialnem delu, je mnenja, da

je prvi val temeljil na patologiji, drugi val je bil usmerjen v problem in v reševanje problema, tretji val se je usmeril v rešitve in v iskanje rešitev. Četrty val, kot je dejal, „šele prihaja, vendar nihče še nima rešitve zanj“ (O` Hanlon 1993: 3 v Čačinovič Vogrinčič 1998: 225).

Četrty val konceptov pomoči je od tedaj že prišel in je tisti, ki je na novo definiral koncept pomoči v socialnem delu. Ne le na novo definiral, temveč tudi naredil socialno delo svojisko znanost z lastno specifičnostjo. Od usmerjenosti na patologijo in probleme je socialno delo našlo svojo specifičnost v odnosu, krepitvi moči in soustvarjanju rešitev. To je tisto, kar si socialni delavke nismo nikjer izposodile, temveč je plod lastnega dela, lastnega raziskovanja in razvijanja lastne stroke.

Razprave o zgodovini profesionalizacije stroke socialnega dela in razvoju centrov za socialno delo kot njene institucije v praksi so v disertaciji sicer izpodrinile druge, za raziskavo pomembnejše teme, pa vendar naj uvodoma omenim, da je ravno profesionalizacija predstavljala bistvo razvoja socialnega dela v Sloveniji. Začela se je z letom 1955, ko je bila ustanovljena tudi prva šola za socialno delo v Ljubljani. In čeprav nekateri pisni viri kažejo na to, da je bilo za mnoge profesionalno socialno delo nekaj prehodnega, kar bo kmalu preseženo (Zaviršek 2005: 21–25), se je socialno delo pri nas in v svetu kontinuirano razvijalo, teoretsko in strokovno poglobljalo in institucionalno širilo (Mesec 2003: 259).

Na tem mestu lahko kot zahvalo in poklon namenim odstavek pomembnim strokovnjakom, kot pravi Flaker (2005: 103), „homogeni generaciji“, ki je v veliki meri ustvarila pogoje za moderno znanost socialnega dela. Gabi Čačinovič Vogrinčič, Blaž Mesec, Bernard Strtih, Pavla Ropoša Tajnšek, Vida Milošević Arnold, Andreja Kavar Vidmar in še kdo, so imena, ki so modernim generacijam omogočila, da so zrasle ob stroki socialnega dela. Njihova znanja in izkušnje bodo tudi v prihodnje prispevala k nadaljnjemu razvoju stroke.

Ekspanzija, kot navaja Mesec, je prinesla veliko pozitivnih posledic kot npr. uveljavitev stroke, večanje njene družbene moči, osvojitve novih področij in širjenje vsebin. Mlada, razvijajoča se stroka socialnega dela je naletela tudi na „invazijo“ drugih strok, občutila pa tudi nevarnost ekspanzije in njene negativne učinke. Tako se je povečala heterogenost pojmov, teorij in pristopov in njihova pojmovna nepovezanost. Ob tem se soočamo tudi z nevarnostjo izgube osnovne pojmovne enotnosti in specifičnosti stroke, njene osnovne usmerjenosti (Mesec 2003: 260).

In tako je v praksi še danes. Kljub temu da je socialno delo razvilo lastno specifično znanost, lastne koncepte pomoči in jezik znanosti ter stroke, se socialne delavke namreč še vedno srečujejo s težavo opredeliti svoje delo, ga opisati, se strokovno znajti med svojim strokovnim znanjem in pričakovanji družbe, države, ki z zakoni in političnimi usmeritvami socialnim delavkam nalaga naloge, ki jih ne morejo deloma ali v celoti opravljati na socialno delovni način. Prav tako država za naloge socialnega dela zaposluje druge profile strokovnjakov (pravniki, teologi, pedagogi itd.), saj prevladuje splošno mnenje, da se socialnega dela lahko vsak priuči oziroma ga zna opravljati ne glede na že pridobljena znanja.

Vendar se pa pri tem strinjam tudi s Healy (2005: 95–97), ki meni, da je tako zaradi odgovornosti do uporabnikov in delodajalcev kot tudi zaradi same možnosti izboljšanja kvalitete storitev pomembno, da socialne delavke razvijejo sposobnost prepoznavanja uporabe konkretnih teoretskih konceptov pri njihovem praktičnem delu, katere pa, dodajam, morajo tudi dobro poznati. Sposobnost socialnih delavk za spoznavanje teoretične osnove njihovega praktičnega dela je namreč temeljnega pomena za zagotavljanje kvalitete storitev, ki jih nudijo uporabniku. Prav tako poznavanje teoretičnih pristopov, kot nadalje meni Healy, predstavlja našo deljeno odgovornost za nadaljnji razvoj teh osnov. Kot vse druge stroke namreč tudi socialno delo potrebuje formalna teoretična izhodišča za praktično delo, saj bi brez le-teh bile socialne delavke prisiljene socialno delo z vsako novo stranko razvijati znova (Healy 2005: 95–97).

Tako je izjemnega pomena poznati in se zavedati specifičnosti socialnega dela kot stroke ter poznati in uporabljati njene specifične teoretske koncepte, saj kot pravi Čačinovič Vogrinčič, ki citira Pfeiferja, „Če ne veš, kam hočeš priti, se ti ni treba bati, da bi tja prišel“ (Pfeifer Schaupp v Čačinovič Vogrinčič 1998: 225). Ko spoznamo in osvojimo specifičnost socialnega dela kot temelj za razumevanje stroke, lahko namreč to nadgradimo z znanjem o ravnanju v tej specifičnosti. Ravnanje nam narekujejo teoretski koncepti, ki so se v zgodovini spreminjali in do danes razvili v koncepte pomoči soustvarjanja v delovnem odnosu.

Definicijo socialnega dela kot jo vidi Gabi Čačinovič Vogrinčič (2008) že Nina Mešl (2007) opiše kot izhodišče in razumevanje socialnega dela. Definicija govori o specifičnosti socialnega dela in hkrati že opredeli, kako v tej specifičnosti ravnati (Mešl 2007: 28).

Gabi Čačinovič Vogrinčič torej v svoji definiciji socialnega dela že podeli tudi načine ravnanja:

„Predmet socialnega dela je pomoč (opora, podpora) človeku (družini, skupini, skupnosti) pri reševanju kompleksnih psihosocialnih problemov. Delovni odnos zagotavlja instrumentalno definicijo problema in soustvarjanje rešitev, pri čemer proces sodelovanja mobilizira moč človeka (družini, skupini, skupnosti).

Socialno delo opišemo kot izviren delovni projekt sodelovanja, ki ga soustvarimo na sporazumevanju, dogovarjanju in skupnem oblikovanju rešitev, da bi udeleženi v problemu postali udeleženi v rešitvi“ (Čačinovič Vogrinčič 2008: 27).

Iz navedene definicije lahko povzamemo specifičnost predmeta delovanja kot tudi specifičnost ravnanja. Izhajajoč iz le te so v socialnem delu bistveni delovni odnos, instrumentalna definicija problema, soustvarjanje rešitev in krepitev moči uporabnika. Poudarek je na odnosu in na skupnem konstruiranju oziroma soustvarjanju rešitev, kjer pa ne obstaja le en ekspert, temveč zmeraj dva – socialna delavka kot ekspert za delovni odnos in uporabnik kot ekspert iz izkušenj.

V disertaciji, izhajajoč iz predstavljenih teorij socialnega dela in njegove specifičnosti, predstavljam delovni odnos, instrumentalno definicijo problema, osebno vodenje, etiko udeležnosti, perspektivo moči in izviren delovni projekt pomoči kot koncepte soustvarjanja v delovnem odnosu, ki so se razvili za prakso socialnega dela. Čeprav so bili že večkrat predstavljeni, jih v disertaciji zaradi njihove ključne vloge in še nezadostne akceptiranosti v praksi, ponovno in na novo ubesedim ter jih predstavim kot način ravnanja v praksi socialnega dela, tudi na področjih, kjer se to zdi nemogoče. Delovni odnos je namreč, kot že pravi Nina Mešl, „specifična, socialno delovna teorija, ki vzpostavlja in varuje pogoje za soustvarjanje procesa pomoči in prispeva k učinkovitosti in uspešnosti sprememb ...“ (Mešl 2008: 131).

Brynna Kroll govori o pomenu graditve odnosa z uporabnikom, ki bi naj bil temelj prakse vsake socialne delavke. Taki odnosi so vedno emocionalno zahtevni in praviloma dolgotrajni, zaradi česar ne smejo biti prepuščeni zgolj intuiciji posamezne socialne delavke, ampak morajo temeljiti na uporabi temeljnih teoretičnih znanj (Kroll 2010: 69–71).

Lüssijeva instrumentalna definicija problema predstavlja bistvo delovnega odnosa. Vsak uporabnik v proces pomoči vstopi s svojo definicijo problema, socialna delavka pa doda svojo, strokovno definicijo. Ta način omogoča oblikovanje skupne, delovne definicije problema in definicije možnega ter uresničljivega. „V središču sta dialog in sodelovanje, v katerem udeleženci v problemu soustvarijo svojo udeležnost pri oblikovanju rešitve“ (Čačinovič Vogrinčič 2008: 18–19).

Osebno vodenje je koncept De Vriesa, ki delovni odnos opredeljuje tudi kot osebni odnos. Socialna delavka se odziva tudi osebno, s tem ko podeli svojo zgodbo ali izkušnje. „De Vries govori o zavzeti komunikaciji, ki omogoči v delovnem odnosu nove izkušnje o ravnanju z besedami, samospoštovanje, odkrivanje lastnih virov pomoči“ (Čačinovič Vogrinčič 2008: 19).

S konceptom etike udeležnosti Lynn Hoffman opozori, da strokovnjak odstopi od moči, da poseduje resnice in rešitve. Moč strokovnjaka nadomesti skupno iskanje, raziskovanje, kjer pa nima nihče zadnje besede in tudi nihče ne potrebuje zadnje besede, temveč pogovor, ki se nadaljuje (Gabi Čačinovič Vogrinčič 2008: 19).

Ravnanje iz perspektive moči je zelo osebna odločitev socialne delavke. Saleebey meni, da uporabniku najbolje služimo tako, da z njim sodelujemo in pri vsakem posamezniku, skupini, družini in skupnosti iščemo njeno moč in vire (Čačinovič Vogrinčič 2008: 20). „Praksa, ki temelji na perspektivi moči, pomeni, da bo vse, kar delaš kot socialna delavka, utemeljeno s tem, da pomagaš odkriti, urediti, raziskati in izkoristiti klientovo moč in vire, ko mu pomagaš, da doseže svoje cilje, uresniči svoje sanje in razbije okove ovir in nesreč“ (Saleebey 1997:3). V nasprotju z ustaljeno prakso perspektiva moči stroki ponuja priložnost spremeniti način dela in se naučiti sodelovati s posamezniki, družinami in skupnostmi v enakopravnejšem odnosu in na enakopravnejši način, ki temelji na moči (Blundo 2008: 37).

Izviren delovni projekt pomoči je dopolnitev delovnega odnosa. V delovnem odnosu se oblikujejo soustvarjene rešitve, želeni razpleti, ki se v izvirnem delovnem projektu pomoči prevajajo v konkretne korake, v dejanja, ki udejanjijo dogovore (Čačinovič Vogrinčič 2005: 15).

Uporaba delovnega odnosa kot koncepta soustvarjanja v praksi socialnega dela pa ne more potekati brez jezika socialnega dela, novih besed, ki pomenijo dodajanje moči uporabniku in moč soustvarjanja v odnosu. Kdor namreč hoče razumeti bistvo socialnega dela, se mora zavedati tudi, kakšno moč ima jezik, torej uporaba besed pri delu (Lüssi 1992: 182).

In kot pravi Gabi Čačinovič Vogrinčič : „se sedaj lahko upremo na jezik stroke v prevajanju iz teorije v prakso, od soustvarjenih rešitev v ravnanje, od strokovnjaka k uporabniku v dialogu, ki povezuje vsakokratni „lokalni“ jezik v dogovarjanje“ (Čačinovič Vogrinčič 2003: 199). Avtorica govori tudi o novih besedah v socialnem delu, ki opogumljajo, dodajajo moč, vključujejo, da bi lahko strokovnjaki opustili negativne besede, ki omejujejo,

izključujejo.

O pomembni, po mnenju nekaterih temeljni, vlogi jezika in neprecenljivi moči besed v socialnem delu se ukvarjajo tudi številni drugi avtorji. Parton in O'Byrne (2000: 99) govorita o tem, da bi se v sodobnem socialnem delu premaknilo h govoru, ki ne vsebuje problemov, saj menita, da govorjenje o moči konstruira več moči. Saleebey pa v svojem delu govori o tem, da imajo jezik in besede moč dvigniti in inspirirati ali demoralizirati in uničiti (Saleebey 1997: 9).

Konceptom soustvarjanja v delovnem odnosu sledi tudi zapisovanje in dokumentiranje, ki je, kot menita Healy in Mullholand, eden ključnih načinov komunikacije v socialnem delu, ki ga ustvarja socialna delavka. Iz zapisov bi naj odsevala doktrinarna načela socialnega dela in koncepti soustvarjanja.

Čeprav so socialne delavke zapisovanju namenjale premalo časa, se je večšine zapisovanja kot vseh drugih strokovnih veščin mogoče naučiti. Tako kot lahko socialne delavke razvijajo učinkovite metode uporabe jezika kot sredstva komunikacije in lahko s pozornostjo tudi vztrajno izboljšujejo svoje veščine strokovnega zapisovanja (Healy, Mullholand 2007: 2).

Ključna naloga pri zapisovanju v socialnem delu pa je vsekakor udeležba uporabnikov in uporabnic. Avtorja Poštrak in Urek ugotavljata, da gre praksi pogosto za formalno prisotnost uporabnika, ne pa za vzpostavitev delovnega odnosa (Poštrak, Urek 2011: 55). Večina zapisov v praksi socialnega dela še zmeraj temelji na „medicinskem modelu“, kjer je uporabnik potisnjen v pasivni položaj, v katerem ni prostora za uporabnikove želje in nima možnosti izbire, prav tako pa uporabnik ne more nadzorovati priprave dokumentacije (Zaviršek, Zorn, Videmšek 2002: 214–215).

Uporabnik pa v socialnem delu sodeluje pri oblikovanju zapisov kot „vir podatkov in pripovedi, kot cenzor, kot soavtor, kot recenzent“ (Flaker 2003 v Poštrak in Urek 2011: 55).

Koncepti socialnega dela so torej tukaj in zanje imamo poimenovanja ter razviti jezik soustvarjanja. Moramo jih le sprejeti, ponotranjiti in se jih naučiti uporabljati. Socialne delavke smo v praksi še prevečkrat uokvirjene v preživetih, celo tradicionalnih modelih in zdi se, da ni ne časa ne prostora za uporabo konceptov soustvarjanja v delovnem odnosu.

Kot zaznavam v zadnjih letih v Sloveniji, predvsem v institucijah, kot so centri za socialno delo, je bilo tudi, kot navajata Parton in O'Byrne (2000: 6), socialno delo v Angliji v začetku devetdesetih let prejšnjega stoletja podvrženo velikim spremembam in rekonfiguraciji. Po mnenju avtorjev je bilo moč opaziti, da so strokovni delavci bili vedno bolj podvrženi podrobnim postopkom, ciljem, pričakovanim izidom in nadzoru, kar je privedlo do spodkopavanja njihovih strokovnih znanj in morale. Po mnenju avtorjev se je zdelo, kot da socialno delo v svojem jedru nima baze teoretičnega znanja. Posledično pa tudi ni bilo mogoče oblikovati, razvijati in izraziti konceptov in teorij za prakso, kar pa ni škodilo zgolj socialnim delavkam ampak tudi in predvsem uporabnikom njihovih storitev (Parton in O'Byrne 2000).

V disertaciji sem tako na osnovi izpostavljene problematike izhajala iz osnovne hipoteze, da je v Sloveniji stroka socialnega dela v praksi premalo uveljavljena in uporabljena, zaradi česar je potrebno ustvariti več prostora za strokovno socialno delo.

Pri odgovoru na postavljeno osnovno hipotezo sem uporabila naslednje specifične hipoteze, preko katerih sem, tako s kvalitativnimi kot kvantitativnimi metodami, preverjala glavno tezo naloge:

H₁: Predpostavljam, da socialne delavke na centrih za socialno delo v večini ne uporabljajo jezika socialnega dela.

H₂: Predpostavljam, da se na centrih za socialno delo v večini ne zapisuje, kot to predpostavlja stroka socialnega dela.

H₄: Predpostavljam, da socialne delavke na centrih za socialno delo premalo uporabljajo

koncepte stroke socialnega dela v praksi.

H₃: Predpostavljam, da kot razlog za neuporabo stroke socialnega dela v praksi vpliva birokratizacija poklica socialnega delavca in „zunanja prisila“ k uporabi drugih, predvsem pravno-upravnih znanj.

H₅: Predpostavljam, da se na centrih za socialno delo socialne delavke opirajo na druga, predvsem pravna znanja in pri tem „zanemarjajo“ znanja socialnega dela.

H₆: Predpostavljam, da je veliko del, ki jih opravljajo socialne delavke na centrih za socialno delo, administrativnih ali/in upravnih postopkov, v katerih stroka socialnega dela ne more obstati.

V disertaciji sem izhajala iz nujnosti in hkrati cilja, da znova opredelim koncepte soustvarjanja v delovnem odnosu za prakso socialnega dela, jih strnem na enem mestu in prikažem njihovo (ne)uporabo v praksi. S tem sem želela prispevati k temu, da bi praktikom, socialnim delavkam, disertacija nudila oporo pri uporabi lastne stroke, ki temelji na soustvarjanju, ne da bi pri tem dvomili v svojo lastno strokovno integriteto ali morali uporabljati znanja drugih strok, namesto lastnih strokovnih znanj. Cilj raziskave tako ni bil raziskovanje (ne)uporabe znanj socialnega dela, z namenom, da bi kazali na (ne)uspešnost socialnih delavk ali določenega centra za socialno delo, temveč je bil cilj pokazati na dejansko splošno situacijo (uveljavljenost in uporabljenost) stroke socialnega dela v praksi centrov za socialno delo in hkrati ustvariti podlago, na kateri se bo stroka socialnega dela lahko uporabljala in razvijala v praksi in za prakso ter ne podlegla dejavnikom, ki ji to onemogočajo.

Z disertacijo želim vplivati na več ravni. V prvi vrsti želim vplivati na praktike, socialne delavke, in jih vzpodbuditi k uporabi konceptov soustvarjanja v delovnem odnosu, nenehnemu učenju uporabe le-teh, k višanju njihove strokovne integritete ter samozavesti.

Prav tako je moj namen vplivati na njihove nadrejene, direktorice, ki naj s poznavanjem in razumevanjem za stroko omogočajo organizacijo, ki bo omogočala uporabo konceptov soustvarjanja pomoči, da bodo omogočali socialnim delavkam izobraževanja in usposabljanja ter supervizije, da bodo zaposlovali za socialno delovne naloge ustrezno izobraženi kader, predvsem pa, da jim bodo nudili podporo in vzpodbudo za uporabo konceptov socialnega dela. Želim vplivati tudi na pristojne državne organe, ki naj s spremembo zakonodaje poimenujejo socialno delovne naloge in v zakonodaji opredelijo koncepte pomoči in podpore, naj onemogočijo zaposlovanje neustrezno izobraženih kadrov tam, kjer je nujno potrebno znanje o soustvarjanju v delovnem projektu pomoči in naj socialnim delavkam ne nalagajo nalog, ki to niso. Prav tako je bil namen vplivati na institucije podpore in pomoči, kot so Fakulteta za socialno delo, Skupnost centrov in Socialno zbornico, ki lahko skupaj s socialnimi delavkami vplivajo na tiste dejavnike, kjer je potrebna povezanost, skupen nastop za stroko socialnega dela in skupno soustvarjanje ter nadaljnji razvoj strokovnih konceptov.

V nalogi sem se srečala predvsem s pomanjkanjem poguma tistih, za katere je naloga prvotno pisana, to so socialne delavke na centrih za socialno delo in njihovi nadrejeni. Kljub obrazložitvam o namenu kvalitativne raziskave in njeni anonimnosti, sem le s težavo pridobila sodelovanje štirih centrov za socialno delo in tam zaposlenih socialnih delavk. Nepripravljenost na sodelovanje sem razumela predvsem kot bojazen socialnih delavk pred razkritjem pomanjkljivosti njihovega dela in kot njihovo preobremenjenost z različnimi zunanji kontrolami njihovega dela. To mi je kasneje dalo samo še večjo motivacijo, da napišem nalogo, ki bo socialnim delavkam v prihodnje v pomoč, da svojega dela ne bodo imeli več potrebe skrivati, temveč ga bodo ponosno pokazali kot primere dobre prakse socialnega dela.

Ko bo dosežen temeljni cilj in namen disertacije, in sicer ko bodo vse socialne delavke imele možnost, da mislijo, govorijo in delajo socialno delo, se naše skupno soustvarjanje stroke v praksi in za prakso socialnega dela ne sme končati.

Struktura disertacije

Zaradi pomembnosti poznavanja specifičnosti stroke socialnega dela sem tej temi dodelila prvo poglavje disertacije kot temelj za pregled konceptov pomoči v socialnem delu. Poglavje o specifičnosti socialnega dela tako predstavlja temelj nadaljevanja naloge, pa ne samo zaradi razprave o tem, kaj je specifično za socialno delo, temveč zato, ker odgovarja na vprašanje, ki si ga nemalokrat postavljajo tako socialne delavke kot tudi laična javnost – kaj je pravzaprav socialno delo, kaj počne stroka socialnega dela in kaj je njena specifičnost.

Pred predstavitvijo temeljnih teoretičnih modernih in postmodernih teorij socialnega dela v drugem poglavju na kratko predstavim še dva predhodna modela socialnega dela, tradicionalnega in reformističnega. V obsežnejšo razlago teorij vključim teorije usmerjene k reševanju problema, sistemske teorije, teorije perspektive moči, teorije nezatiranja in teorijo socialnega konstrukcionizma kot temeljno postmoderno teorijo.

V tretjem poglavju predstavim koncepte soustvarjanja v delovnem odnosu, ki so se razvili iz prakse in za prakso socialnega dela. Tako predstavim delovni odnos in izviren delovni projekt pomoči kot temelja socialnega dela in instrumentalno definicijo problema, perspektivo moči, etiko udeležnosti, osebno vodenje kot pomembne koncepte v delovnem odnosu. V tretjem poglavju kot pomemben vidik za prakso socialnega dela na centrih za socialno delo razrešujem tudi vprašanje „dvojnih vlog“, predstavim pogled na delovni odnos z neprostovoljnimi uporabniki in uvajam pojem kriznega soustvarjanja kot možnost razvoja novega pristopa dela v praksi centrov za socialno delo, ki pa je v tujini že znan. Tretje poglavje zajema še predstavitev jezika in teorije o zapisovanju v socialnem delu.

V četrtem poglavju govorim o socialno delovnih načinih soustvarjanja podpore in pomoči na način delovnega odnosa, v katerem nastajajo individualni projekti pomoči. Predstavim elemente pogovora v delovnem odnosu in posebne situacije v praksi centrov za socialno

delo, ki socialne delavke potisnejo v dvojno vlogo, ko so strokovno dolžne soustvarjati in hkrati zakonsko ukrepati. Četrto poglavje zajema tudi moje videnje in novi pogled na ravnanje v ključnih nalogah centrov za socialno delo, ki lahko predstavlja pobudo, začetek ali pa temelj za soustvarjanje novega kataloga ravnanja, za soustvarjanje znanosti in prakse, na socialno delovni način.

Peto poglavje predstavlja empirični del raziskovanja disertacije, v katerem najprej opredelim problem, predstavim temeljne raziskovalne hipoteze naloge in raziskovalna vprašanja, opišem metodologijo ter na koncu predstavim rezultate empirične raziskave, ki jo sestavljajo rezultati kvantitativne raziskave z anketnim vprašalnikom in rezultati kvalitativne raziskave, analiza polstrukturiranih intervjujev ter analiza primerov iz prakse.

Disertacijo zaključujem s sklepno analizo, ki so uvod v predloge za izboljšanje prakse socialnega dela na centrih za socialno delo.

V disertaciji za poimenovanje socialnih delavk in socialnih delavcev praviloma uporabljam žensko slovnično obliko kot nevtralno za oba spola, razen v primerih dobesednih citatov avtorjev, ki uporabljajo moško slovnično obliko.

Disertacija je pisana v prvi osebi ednine, saj je nisem pisala le kot raziskovalka, temveč tudi kot socialna delavka z veliko izkušnjami iz prakse. S tem naloga nikakor ni izgubila znanstvene vrednosti ali objektivnosti, temveč je le še pridobila izkustveno vrednost.

Pri analizi primerov sem zaradi zagotavljanja anonimnosti uporabnikov njihova prava osebna imena nadomestila s kraticami izmišljenih osebnih imen. Vsaka morebitna podobnost z resničnimi osebami oziroma njihovimi imeni je tako zgolj naključje.

2 SPECIFIČNOST SOCIALNEGA DELA

Pred raziskovanjem razvoja teoretskih konceptov socialnega dela ne moremo mimo tega, da najprej opredelimo njegovo specifičnost, saj le-ta narekuje koncepte njene uporabe. Če namreč vemo in poznamo, kaj naj bi stroka počela, kaj je njena specifičnost, lažje opredelimo teoretske koncepte uporabne v praksi specifične stroke.

Socialne delavke se namreč venomer srečujejo s težavo opredeliti svoje delo, ga opisati, se strokovno znajti med svojim strokovnim znanjem in pričakovanji družbe, države, ki z zakoni in političnimi usmeritvami socialnim delavkam nalaga naloge, ki jih ne morejo deloma ali v celoti opravljati na socialno delovni način. Po drugi strani pa se za naloge socialnega dela zaposluje druge profile strokovnjakov (pravniki, teologi, pedagogi itd.), saj prevladuje splošno mnenje, da se socialnega dela lahko vsak priuči oziroma ga zna opravljati ne glede na pridobljena znanja.

Tako je izjemnega pomena poznati in se zavedati specifičnosti socialnega dela kot stroke ter poznati in uporabljati njene teoretske koncepte, saj kot pravi Čačinovič Vogrinčič, ki citira Pfeiferja: „Če ne veš, kam hočeš priti, se ti ni treba bati, da bi tja prišel“ (Pfeifer Schaupp v Čačinovič Vogrinčič 1998: 225).

Poglavje o specifičnosti socialnega dela tako predstavlja temelj nadaljevanja naloge, s tem ko odgovarja na vprašanje, ki si ga nemalokrat postavljajo tako socialne delavke kot tudi laična javnost – kaj je pravzaprav socialno delo? Kaj počne stroka socialnega dela in kaj je njena specifičnost.

Blaž Mesec (2003) meni, da specifičnost socialnega dela ni samoumevna, je pa poleg lastne doktrine in argumentacije temelj njene avtonomije.

„Če je veda o socialnem delu nepovezan konglomerat tujih znanj in vrednot, se lahko vanjo in v stroko vtikajo vsi, od katerih prepisujemo. In kar je prav tako pomembno, nikomur ne moremo dati nič svojkega, saj smo si vse sposodili. Interdisciplinarnost je mogoča samo,

če imamo svojsko disciplino, ne interdisciplinarnega sprimka; samo svojska disciplina lahko sodeluje z drugo disciplino“ (Mesec 2003: 261).

Pričujoče poglavje je torej namenjeno opredelitvi specifičnosti socialnega dela in postavitvi delovne definicije socialnega dela, ki bi na sicer enostaven način, pa vendar strokovno in v jeziku socialnega dela, predstavila fokus socialnega dela kot stroke in vede na centrih za socialno delo. Torej uporabne definicije, ki bi bila socialnim delavkam vsak dan znova in ob prihodu vsakega novega uporabnika v pomoč in podporo, da opravljajo svoje delo strokovno in da pogumno uporabljajo svoje strokovno socialno delovno znanje pri ravnanju z uporabniki.

Posplošeno in nedefinirano je govorila o specifičnosti socialnega dela do julija 2014 uradna mednarodna definicija socialnega dela, ki jo v nadalje citiram in je bila, kot pravi Mesec (2006: 245), s katerim se strinjam, „presplošna, nespecifična, vsebinsko problematična in pomanjkljiva“:

„Stroka socialnega dela spodbuja socialne spremembe, reševanje problemov v človeških odnosih in opolnomočenje ter osvoboditev ljudi za to, da se doseže večje blagostanje. S praktično uporabo teorij človeškega vedenja in socialnih sistemov socialno delo posreduje tam, kjer prihajajo ljudje v interakcije s svojimi okolji. Temeljni načeli socialnega dela sta načeli človekovih pravic in socialne pravičnosti“ (Mesec 2006: 235).

Blaž Mesec v analizi mednarodne definicije socialnega dela, v članku „Očarani z močjo“ (Mesec 2006: 244) ponudi svojo razlago o vedi socialnega dela, ko zapiše, da je veda o socialnem delu veda o intencionalni, institucionalizirani strokovni pomoči posameznikom, skupinam in skupnostim, ki so se znašli v socialnih problemskih situacijah, v stiskah in težavah socialne narave, ki ovirajo njihovo polnovredno vključitev v družbo, slabšajo kakovost njihovega življenja in ovirajo njihov osebni razvoj, veda o solidarnostnih procesih v družbi, to je laični, neformalni pomoči, kakor tudi veda o okoliščinah, zaradi katerih ljudje zaidejo v tak položaj in v katerih se odvijajo procesi pomoči.

Ob koncu članka avtor predlaga novo definicijo socialnega dela :

„Socialno delo je stroka, katere naloga je pomoč konkretnim osebam, posameznikom, skupinam in skupnostim pri reševanju socialnih problemskih situacij in družbenemu vključevanju, da bi lahko zadovoljevali osnovne potrebe primerno kulturi, v kateri živijo, in primerno običajni kakovosti življenja. Pri opravljanju te naloge stroka spoštuje avtonomijo uporabnikov, se opira na njihove vire samopomoči in solidarnosti in usklajuje njihove potrebe in potrebe njihovega družbenega okolja.

Socialno delo je hkrati tudi veda o tej strokovni dejavnosti, o neformalni pomoči, solidarnosti in okoliščinah, v katerih se odvijajo. Socialno delo kot stroko in kot vedo usmerjajo vrednote svetovnega etosa“ (Mesec 2006: 245).

Tudi Chris Beckett (2006: 5) izpostavlja definicijo socialnega dela, ki jo je leta 2000 oblikovala mednarodna federacija socialnih delavcev (IFSW), za katero avtor meni, da nekomu, ki mu že v osnovi ni poznano delo socialnih delavk, navedena definicija ne bo prav v veliko pomoč, saj navedena definicija v vsej svoji obsežnosti vendarle ne zajema vseh oblik socialnega dela, kot bi to lahko pričakovali. Številni pojmi, ki se v navedeni definiciji pojavljajo, namreč predstavljajo, kot meni Beckett, tudi osnovne pojme številnih drugih disciplin oziroma strok. Socialno delo namreč opisuje različne skupine aktivnosti, pri katerih obstajajo številne podobnosti z drugimi aktivnostmi, ki se izvajajo v okviru drugih strok, zaradi česar je socialno delo tudi tako težko definirati.

Mednarodna zveza socialnih delavcev (International Federation of Social Workers - IFSW) in Mednarodno združenje šol za socialno delo (The International Association of Schools of Social Work - IASSW) sta julija 2014 sprejela novo definicijo socialnega dela, in sicer:

„Socialno delo je praktično zasnovana profesija in akademska disciplina, ki promovira družbene spremembe in razvoj, socialno kohezijo in opolnomočenje ter osvobajanje ljudi. Načela socialne pravičnosti, človekove pravice, kolektivna odgovornost in spoštovanje različnosti predstavljajo temeljne stebre socialnega dela. Podkrepljeno s teorijami

socialnega dela, družbenimi in humanističnimi znanostmi ter avtohtonim znanjem socialno delo angažira ljudi in strukture za spoprijemanje z življenjskimi izzivi in za povečevanje splošnega blagostanja“ (International Federation of Social Workers 2016).

Menim, da je tudi nova mednarodna definicija socialnega dela zelo splošna, saj zajema pojme, ki jih lahko povezujemo z več strokami (družbene spremembe in razvoj, osvobajanje ljudi). Pojmi, kot so načela socialne pravičnosti, človekove pravice, kolektivna odgovornost in spoštovanje različnosti, so pojmi socialne politike vsake demokratične družbe, vendar pa v ožjem smislu tudi povezani s socialnim delom, saj soustvarjanje pomoči prispeva tudi k socialni pravičnosti in dostojanstvu. Menim pa, da je pa definicija premalo natančna v delu, kjer opredeli, da socialno delo angažira ljudi podkrepljeno s teorijami socialnega dela, družbenimi in humanističnimi znanostmi ter avtohtonim znanjem, saj socialno delo soustvarja pomoči ne le podkrepljeno s svojo lastno teorijo, temveč na podlagi le-te. Stroka socialnega dela je namreč razvila koncepte soustvarjanja pomoči, na podlagi katerih tudi ne le angažira ljudi za spoprijemanje z življenjskimi izzivi, temveč z njimi gradi tudi odnos in jim pomaga na svoj lastni specifični način. Torej tudi nova mednarodna definicija socialnega dela zajema premalo elementov za opredelitev specifičnosti socialnega dela. Mnogo avtorjev že predhodno bolj usmerjeno in oprijemljivo opiše specifičnost socialnega dela.

Po mnenju Blaža Mesca (2003) je Lüssijev učbenik systemskega socialnega dela edina, njemu znana, koherentna teorija socialnega dela, ki je uspela s celotno svojo razčlemba in argumentacijo prepričljivo utemeljiti specifičnost stroke in njene teorije in ki ne pušča vtisa, da je zgolj adaptacija učbenika psihološkega svetovanja ali konglomerat poglavij različnih drugih disciplin. To je Lüssi, po mnenju Mesca, dosegel tako, da je razmejil socialno delo od družbene dejavnosti in od sorodnih ved in strok, opredelil specifično nalogo socialnega dela kot reševanje socialnih problemov, ki jih razume kot prikrajšanost konkretnih oseb pri zadovoljevanju temeljnih potreb v njihovem odnosu z okoljem (reševanje – funkcionalizacija teh odnosov), opredelil je specifična sredstva socialnega dela

(institucija, denar in stvari, prostovoljni pomočniki, storitve, pravo, strokovno znanje, jezik in osebnost socialne delavke), opisal je specifične načine ravnanja v socialnem delu (svetovanje, pogajanje, intervencija, zastopanje, preskrba in skrbstvo), razčlenil in opisal je številna metodična načela, tematiziral je razliko med vsebino svojske vede o socialnem delu in med praktično dejavnostjo socialnih delavcev. Mesec povzame Lüssijev odgovor o specifičnosti socialnega dela:

„Obstaja specifična veda o socialnem delu kot delu na posameznem problemskem primeru z vsemi udeleženci problema, to je o socialnem delu kot o socialnem svetovanju. Le socialno svetovanje je povsem specifično za to stroko, specifično po ciljih in metodah, vsi drugi pristopi niso specifični (ali pa so to le delno, po enem kriteriju – po ciljih, ne po metodah). Specifična in avtonomna je samo teorija socialnega dela kot socialnega svetovanja ob posameznem problemskem primeru. To je posebna veda, ki se povezuje z drugimi vedami. Ta veda in ta stroka sta specifični in na njunem „ozemlju“ so socialni delavci nenadomestljivi“ (Mesec 2003: 261–263).

Tudi po mnenju Tanje Lamovec moramo pri opredeljevanju specifičnosti posamezne vede in ločevanju ved med seboj predvsem ločevati med „materialnim poljem, predmetnim vidikom in teoretsko integracijsko ravno“ (Lamovec 1998: 43–46). Kot pravi avtorica, se je veda, na kateri temelji praksa socialnega dela, razvila na presečišču že uveljavljenih ved, zato je takšen način ločevanja potreben.

Materialno polje predstavlja izsek iz primarnega izkustva v svetu vsakdanjega življenja. Isto materialno polje obravnava več strok, zaradi česar na osnovi le-te ni mogoče opredeliti disciplinarnosti. Kot primer materialnega polja navaja Lamovec primer „človek“, ki ga obravnava več strok – fiziologija, anatomija, psihologija, antropologija itd. Zato avtorica predlaga predmetni vidik za natančnejše razločevanje. Tako psihologija in teorija socialnega dela delita isto materialno polje, razlikuje pa se njun predmetni vidik. Za predstavo o specifičnosti socialnega dela bi lahko uporabili zanimivo razlago avtorice, ki govori o tem, da je npr. psihologija zamišljena kot veda o izoranem posamezniku, ki se

zanima za različne intrapsihične funkcije in procese, v socialnem delu pa se „osnovna enota proučevanja“ opira na predpostavko, da je človek psihosocialno in ne psiho-socialno bitje. Lamovec (1998) je to lepo ponazorila s prispodobo:

„Zamislimo si torej psihosocialno okolje kot morje, v katerem plavajo naše človeške ribice. Morje je znotraj in zunaj njih, domnevamo lahko, da zajema kakih 90 odstotkov njihove „vsebine“. Med neizogibnim plavanjem v tem morju ribice razvijejo kakih 10 odstotkov lastnih vsebin, ki predstavljajo njihovo osebno integriteto, njihov koralni greben, lahko pa temu rečemo tudi bistvo. Če gre vse po sreči, so ti koralni grebeni razmeroma dobro zavarovani pred vdiranjem morja. V njih je izvor ribje samoučinkovitosti. Nekaterim ribicam se ne posreči zgraditi tako trdnih grebenov. Ali je morda v tistih predelih morje še posebej valovito ali pa so bile ribice prešibke, da bi se mu uprle, ni predmet naše vede. Naša naloga je odkriti, kako ustvariti okolje, v katerem bodo ribice lahko zgradile svoje koralne grebene, pač iz materiala, ki je na razpolago. Kajti če jih ne zgradijo, jih bo premetavalo in vedno znova nosilo v objem socialnih služb. Poiskati je torej treba zametke koralnih grebenov in ustvariti pogoje, da bodo lahko naprej rasli.“

Sheafor in Horejsi (2002: 1) menita, da je socialno delo nepogrešljiva stroka v naši družbi, ki se venomer spreminja. Pogosto pa je socialno delo narobe razumljena stroka, saj jo je težko opisati in razložiti. Socialno delo je stroka, ki jo označujejo različnosti. Delo socialnih delavk obsega širok spekter aktivnosti, v najrazličnejših okoliščinah, z najrazličnejšimi ljudmi. Ravno zaradi različnosti tako aktivnosti kot tudi uporabnikov je težko odgovoriti na preprosto vprašanje: „Kaj je socialno delo?“.

Sheafor in Horejsi na postavljeno vprašanje odgovarjata, da je socialno delo v osnovi profesija namenjena pomagati ljudem, delovati na najboljši možen način znotraj njihovega socialnega okolja oz. pomagati ljudem spreminjati njihovo socialno okolje, da bi bilo to mogoče. Menita tudi, da socialno delo ni edina stroka, ki bi se ukvarjala s vprašanjem, kako posamezniki in družine delujejo, niti ni edina stroka, ki jo zanimajo socialne razmere in

socialni problemi, vendar pa je osredotočenost socialnega dela tako na osebo kot tudi njeno okolje tisto, kar socialno delo razlikuje od drugih strok, ki se ukvarjajo s pomočjo – osredotočenost socialnega dela na „osebo znotraj okolja“ (Horejsi, Sheafor 2002: 9).

Socialno delo je torej profesija, ki se ukvarja s človekom znotraj njegovega socialnega okolja in reševanjem težav posameznika, ki jih ima s socialnim okoljem (Lüssi jih imenuje „socialni problem“) (Lüssi 1990: 82). Reševanje težav uporabnika znotraj njegovega okolja je torej eden bistvenih elementov specifičnosti socialnega dela.

Po mnenju Becketta (2006: 5) je sicer socialno delo težko definirati, ker že v osnovi izhajajo nesoglasja glede tega, kaj je oziroma tudi okoli tega, kaj naj bi socialno delo bilo. Sicer pa avtor meni, da je socialno delo profesija s posebno odgovornostjo za ljudi, ki so ranljivi, izključeni ali socialno podrejeni in katere naloga je promovirati sposobnost ljudi v teh skupinah, da dosežejo svoj potencial in zadovoljijo svoje potrebe.

Chris Breckett (2006: 5–7) meni še, da je socialno delo zelo raznoliko, saj se socialne delavke ukvarjajo z raznolikim spektrom uporabnikov, pri čemer se nekatere socialne delavke specializirajo za delo s točno določenimi skupinami uporabnikov, medtem ko se ostale osredotočajo na splošno delo oziroma na delo na vseh področjih.

Avtor v definiciji poudari opolnomočenje, torej krepitev moči uporabnikov socialnega dela, torej izključenih, ranljivih, socialno podrejenih, kar je, po mojem mnenju, tudi eden temeljev specifičnosti socialnega dela, ki že kaže tudi na način reševanja težav v tej specifičnosti.

Nekateri avtorji poudarjajo, da je socialno delo znanost o ravnanju, je proces, ki ne razmejuje človekovega bivanja, življenja, temveč deluje v različnih spektrih človekovega življenja naenkrat. Socialno delo se torej osredotoča na različne spektre človekovega življenja hkrati.

Mesec poudari, da je „socialno delo tudi veda o ravnanju“ (Mesec 2003: 236).

Tudi Vito Flaker govori o tem, da gre pri socialnem delu za uporabno znanost, za znanost o ravnanju, celo za znanost ravnanja. Flaker meni tudi, da razlika med socialnim delom in drugimi strokami ni v tem, da se soočamo z bolj ali manj kompleksnimi človeškimi usodami, temveč je v načinu. V drugih strokah je redukcija človeškega bivanja na posamezno dimenzijo legitimen postopek. V socialnem delu pa moramo biti hkrati osredotočeni na zelo različne registre človeškega delovanja (Vito Flaker 2003: 7–10).

Vito Flaker poudari tudi odnos, pomembnost pristopa do uporabnika, ko opiše specifičnost socialnega dela: „Socialno delo se namreč loči od drugih obravnavnih in družboslovnih znanosti v tem, da se požvižga na gramatično pravilnost postopkov, operacij itn. in prisega na pragmatiko pristopa“ (Flaker 2005: 97–98).

Tudi po mnenju Paynea (2005: 24) je socialno delo kot celota v osnovi proces, enotna aktivnost, saj so cilj, izhodišče, proces in interakcija z ostalimi aspekti življenja povezani v celoto, z našo interpretacijo le-teh kot procesa in ne kot posamičnih dogodkov.

Austin (2000: 40) vidi socialno delo kot stroko, ki se bo zmeraj ukvarjala z zagotavljanjem pomoči posameznikom in družinam.

Vida Milošević Arnold in Milko Poštrak (2003: 16) govorita o tem, da je natančno opredeliti pojem socialno delo izjemno zahtevno, če ne kar nemogoče. Definicije socialnega dela se tako, kot navajata avtorja, razlikujejo glede na to, katero izmed značilnosti socialnega dela želi avtor poudariti, prav tako pa tudi glede na čas nastanka definicije in razvojno obdobje socialnega dela.

V svojem delu avtorja citirata Skidmora, ki pravi, da je socialno delo umetnost, veda in profesija za pomoč ljudem pri reševanju osebnih, skupinskih (zlasti družinskih) in skupnostnih problemov in za ohranjanje zadovoljivih osebnih, skupinskih in skupnostnih odnosov s pomočjo prakse socialnega dela. Sem sodijo metode dela s posameznim primerom, s skupino in s skupnostjo, upravljanje v socialnem delu in raziskovanje

(Skidmore 1991 v Milošević Arnold, Postrak 2003: 16).

Definicija Skidmorja se prav tako nanaša na še en temeljni element socialnega dela, ki je odnos, torej gre za urejanje odnosov uporabnika s socialnim okoljem, na način, da se urejajo njegove osebne, družinske, skupinske in skupnostne socialne težave in odnosi.

Adams, Dominelli in Payne (2005: 1) prav tako poudarijo, da se socialno delo ukvarja z ljudmi in njihovimi socialnimi svetovi. Ker so ljudje kompleksni, živijo posledično v kompliciranih svetovih. Tako je socialno delo v praksi zahtevno, saj se venomer ukvarja s kompleksnostjo.

Nino Rode (2005: 122) govori o tem, da se vprašanje definicije socialnega dela na prvi pogled ne zastavlja kot pomembno vprašanje, saj prej velja, da praksa socialnega dela oblikuje njegovo definicijo kot obratno. Pa vendar, pravi Rode, je definicija socialnega dela pomembna: navzven za predstavitev socialnega dela v družbi in za njegov status ter za samo spoznavanje socialnega dela, za njegovo refleksijo, za vedo o socialne delu.

Rode (2005: 122) govori o štirih različnih pristopih avtorjev pri oblikovanju definicij socialnega dela:

- socialno delo se ne more definirati preprosto;
- definiranje s pomočjo taksativnega naštevanja lastnosti in namenov socialnega dela;
- abstraktno definiranje, s pomočjo določanja bistvene značilnosti socialnega dela;
- definiranje od zunaj, s sociološkega zornega kota, kar Rode označi kot možnost dobrega definiranja socialnega dela. Pri tem izpostavi Habermasovo teorijo komunikativnega delovanja, ki poudarja potrebo po tem, da se družba obravnava iz dveh med sabo prepletenih zornih kotov, in sicer kot življenjski svet, ki temelji na soustvarjanju smisla in pomenov, in kot sistem, ki deluje skozi vzročno-posledične povezave med sestavnimi elementi. Rode meni, da takšna definicija socialnega dela poudari posredniški položaj med življenjskim svetom in sistemom.

Ob raziskovanju specifičnosti socialnega dela najdemo tudi naslednji definiciji.

Prva že poudari pomembnost socialnega okolja pri reševanju težav, ko govori o tem, da je socialno delo profesionalna aktivnost nudenja pomoči in ustvarjanja socialno vzpodbudnega okolja za posameznike, skupine ali skupnosti, zaradi ponovne vzpostavitve njihove sposobnosti socialnega delovanja. Prav tako že nakaže tudi kako: „Prakso socialnega dela sestavlja profesionalna uporaba vrednot, principov in tehnik socialnega dela za doseg enega ali več ciljev: pomoči ljudem pri uporabi konkretnih storitev; svetovanja in psihoterapije posameznikom, družinam in skupinam; pomoči skupinam in skupnostim pri izboljšavi procesov. Praktično socialno delo zahteva znanje s področja človeškega razvoja in obnašanja; socialnih, ekonomskih in kulturnih institucij; in tudi medsebojnega delovanja vseh teh dejavnikov“ (Wright State University, College of Liberal Arts 2016).

Drugo sem v nalogo vključila, saj vsebuje, poleg socialnega okolja, tudi že omenjen pomemben element specifičnosti socialnega dela – krepitev moči. Po tej definiciji se socialno delo namreč ukvarja z odnosi med ljudmi in institucijami družbe, ki vplivajo na sposobnost ljudi za doseganje njihovih življenjskih ciljev, sposobnost ljudi za uresničevanje njihovih teženj in vrednot in sposobnost ljudi za ublaževanje stisk. Ta razmerja ljudi in institucij nastajajo v okviru širšega družbenega dobra (Wright State University, College of Liberal Arts 2016).

Posledično lahko opredelimo tri glavne namene socialnega dela (Wright State University, College of Liberal Arts 2016):

- spodbujanje sposobnosti ljudi za njihov razvoj in za soočanje ter reševanja težav,
- spodbujanje učinkovitega in humanega delovanja sistemov, ki ljudem zagotavljajo vire in storitve,
- povezati ljudi s sistemi, ki jim zagotavljajo sredstva, storitve in priložnosti.

Številni avtorji so svoj prispevek k razumevanju socialnega dela opisali na način, kot izhaja

iz sledeče tabele, ki vsebuje okvirne značilnosti njihovih pogledov:

VRSTA PROCESA	AVTOR	CILJI
Kritičen	Fook (2002) Healey (2002)	Premik k spremembi socialnih odnosov skozi dialog in odnos
Razvojni	Samlley (1967)	Pomoč ljudem pri rasti skozi razumevanje veščin
Podpora jazu (egu)	Goldstein (1995)	Podkrepi posameznikovo željo po načrtovanju in organizaciji življenja
Opolnomočenje	Salomon (1976) Lee (2001)	Podkrepi posameznikovo sposobnost za premagovanje socialnih ovir
Osredotočanje na osebo	Rogers (1967)	Sprostitev posameznikove sposobnosti samoposodobitve
Reševanje problemov	Perlman (1957)	Pomoč ljudem pri specifikaciji in premagovanju težav
Psihosocialni	Hollis (1964)	Pomoč ljudem pri identifikaciji in odzivih na psihosocialni in sociološki stres
Poznavanje procesa	Sheppard et all. (2000)	Ocenjevanje in odločanje skozi kognitivne procese
Sistemi	Evans in Kearney (1996)	Faze, ki delovne naloge postavljajo v zaporedje glede na povezave v času

2.1. Tabela: Socialno delo (*Social work futures*, Adams, Dominelli, Payne 2005: 25)

Na podlagi predstavljenih definicij socialnega dela lahko že povzamemo specifičnost socialnega dela.

Socialno delo je torej profesija, znanost za ravnanje, ki vsebuje organizirane aktivnosti in

tehnike, ki temeljijo na specifičnih in svojih teoretskih konceptih, za pomoč posamezniku oziroma skupini pri težavah, ki jih ima v odnosih s socialnim okoljem.

Torej je socialno delo po svoji specifični definiciji znanost ravnanja z odnosi v socialnem okolju, kjer se posameznik, skupina ali skupnost znajde v problemski situaciji. In ta znanost potrebuje „znanje za ravnanje“ v tej specifičnosti, torej koncepte četrtega vala, soustvarjanje, oziroma kot ga imenuje Dominelli (2005 v Čačinovič Vogrinčič 2008: 15) partnerstvo, v katerem socialna delavka in uporabnik soustvarjata dobre izide.

Specifičnost socialnega dela ni le njena definicija in ne pove le, kaj dela stroka socialnega dela, temveč tudi kako. Pomen specifičnosti socialnega dela je tako tudi v njeni specifični teoriji, konceptih, ki so pogoj za ustvarjanje specifične prakse.

Konkretnije je specifičnost kot podlago za prakso pri delu z uporabnikom na problemski situaciji združila že v definiciji socialnega dela Gabi Čačinovič Vogrinčič, ki je, tudi po mojem mnenju, trenutno edina definicija socialnega dela, ki opiše tako specifičnost socialnega dela kot tudi specifična ravnanja ter izhodiščne teorije ravnanja v socialnem delu.

Definicijo socialnega dela, kot jo vidi Gabi Čačinovič Vogrinčič (2008), že Nina Mešl opiše kot izhodišče in razumevanje socialnega dela. Definicija, kot navaja Mešl, namreč govori o specifičnosti socialnega dela in že opredeli, kako v tej specifičnosti ravnati (Mešl 2007: 28).

Gabi Čačinovič Vogrinčič (2008: 27) torej v svoji definiciji socialnega dela že podeli tudi načine ravnanja:

„Predmet socialnega dela je pomoč (opora, podpora) človeku (družini, skupini, skupnosti) pri reševanju kompleksnih psihosocialnih problemov. Delovni odnos zagotavlja instrumentalno definicijo problema in soustvarjanje rešitev, pri čemer proces sodelovanja

mobilizira moč človeka (družine, skupine, skupnosti).

Socialno delo opišemo kot izviren delovni projekt sodelovanja, ki ga soustvarimo na sporazumevanju, dogovarjanju in skupnem oblikovanju rešitev, da bi udeleženi v problemu postali udeleženi v rešitvi“.

Iz definicije lahko povzamemo specifičnost predmeta delovanja, kot tudi specifičnost ravnanja. Izhajajoč iz definicije Gabi Čačinovič Vogrinčič so v socialnem delu bistveni delovni odnos, instrumentalna definicija problema, soustvarjanje rešitev in krepitev moči uporabnika. Poudarek je na odnosu in na skupnem konstruiranju oziroma soustvarjanju rešitev, kjer pa ne obstaja le en ekspert, temveč zmeraj dva, socialna delavka kot ekspert za delovni odnos in uporabnik kot ekspert iz izkušenj.

Ker pa se je specifično ravnanje v socialnem razvijalo in nastajalo skozi različne teorije in koncepte pomoči v socialnem delu, se v nadaljevanju naloge osredotočim na razvoj in spreminjanje le-teh, z namenom predstavitve razvoja bistvenih elementov v konceptih soustvarjanja pomoči v delovnem odnosu za prakso socialnega dela.

3 RAZVOJ IN SPREMINJANJE KONCEPTOV POMOČI V SOCIALNEM DELU

Koncepti socialnega dela oziroma „znanje za ravnanje“ (izraz po Rosenfeld v Čačinovič Vogrinčič 2008: 21) so se čez zgodovino razvijali in prešli več faz.

Socialno delo se je razvilo iz dobrodelnosti in nato nadaljevalo samostojno pot v razvoj znanosti ter konceptov pomoči.

Karsz (Karsz 2000 v Čačinovič Vogrinčič 2008: 15) pravi, da je socialno delo najprej temeljilo na dobrodelnosti, potem na konceptu skrbi za ljudi, ki potrebujejo pomoč. Danes socialno delo vključuje nove možnosti, ki jih avtor imenuje upoštevanje, ravnanje, ki omogoči soustvarjanje.

Tudi O` Hanlon, ki sicer govori o psihoterapiji, vendar, kot meni Gabi Čačinovič Vogrinčič, njegove besede enako veljajo za razvoj konceptov pomoči v socialnem delu, je mnenja, da je prvi val temeljil na patologiji, drugi val je bil usmerjen v problem in v reševanje problema, tretji val se je usmeril v rešitve in v iskanje rešitev. Četrty val, kot je dejal, „prihaja, vendar nihče še nima rešitve zanj“ (O` Hanlon 1993: 3 v Čačinovič Vogrinčič 1998: 225).

Četrty val konceptov pomoči je od tedaj že prišel in je tisti, ki je na novo definiral koncept pomoči v socialnem delu. Ne le na novo definiral, temveč tudi naredil socialno delo svojsko znanost z lastno specifičnostjo. Od usmerjenosti na patologijo in probleme je socialno delo našlo svojo specifičnost v odnosu, krepitvi moči in soustvarjanju rešitev. To je tisto, kar si socialne delavke nismo nikjer izposodile, temveč je plod dela, raziskovanja in razvijanja lastne stroke.

V pričajučem poglavju zato predstavim teorije, razvoj in spreminjanje konceptov pomoči, pri čemer se osredotočim predvsem na razvoj teorij „tretjega in četrtega vala“, torej tistih,

ki so prešle tradicionalne teorije, usmerjene na patologijo in problem, in s katerimi lahko podkrepimo ravnanje v socialnem delu in iz katerih izhajajo koncepti soustvarjanja za prakso socialnega dela, na katerih temelji disertacija.

Zgodnji razvoj teorij zgolj površno orišem s kratko predstavitvijo dveh modelov pomoči kot prispevek k razumevanju razvoja specifičnih konceptov pomoči v socialnem delu.

3.1 Zgodovinska izhodišča konceptov pomoči v socialnem delu

Socialno delo se je, kot sem omenila, pojavilo v obliki prostovoljstva v poznem devetnajstem stoletju.

V Združenih državah Amerike je z novim stoletjem dobrodelnost postajala vse bolj stvar individualnih storitev in pomoči, prav tako pa se je za navedeno začelo splošno uporabljati pojem socialno delo. Naposled se je socialno delo kot stroka razvilo iz vse močnejših prizadevanj za odpravo revščine, pomoč otrokom, pomoč skupnostim in prizadevanj po vzpostavitvi dobrodelnih in vzgojnih institucij, ki so sprva bile zasnovane kot človekoljubna združenja, v katerih so delovali predvsem prostovoljci. Naveden pristop je bil poimenovan s pojmom znanstvena filantropija. Prve plačane sodelavce pa so omenjena združenja oziroma organizacije dobile prav tako v devetdesetih letih devetnajstega stoletja, z naraščanjem izkušenj se je namreč vedno bolj kazal pomemben vpliv posameznikovega okolja na njegovo življenje (Jhansan 2012, Herrick in Stuart 2005: 387–389).

V zahodnih državah sta bili pionirki socialnega dela Alice Salomon (Nemčija) in Jane Addams (Združene države Amerike) (Zaviršek, Leskošek 2006: 8), ki sta opredelili razliko med socialnim delom in dobrodelnostjo. Dobrodelnost sta povezovali z individualističnimi pristopi, socialno delo pa s kolektivizmom, torej javnim in zagovorniškim (Leskošek 2006: 58). Obe sta tudi v našem prostoru poželi največ občudovanja in sta tudi začetnici razvoja konceptov strokovnega socialnega dela.

V preteklosti socialno delo ni poznalo lastnih konceptov pomoči, temveč je (pre)dolgo časa izhajalo predvsem iz drugih družbenih disciplin.

V nadaljevanju predstavljam dva modela pomoči v socialnem delu, ki sta bila značilna za stroko že pred razvojem specifične znanosti.

3.1.1 Medicinski ali tradicionalni model

Kot navajata Milošević Arnold in Postrak (2003: 129) je bil vse od začetka razvoja socialnega dela do zgodnjih sedemdesetih let dvajsetega stoletja, poleg reformističnega, edini najpomembnejši model socialnega dela tradicionalni (klinični, terapevtski) model.

Cilj tradicionalnega modela, ki je bil najbolj razširjen v času, ko se je stroka naslanjala na psihoanalitične teorije pomoči, je bil psihosocialna intervencija namenjena posamezniku pri prilagajanju, resocializaciji, rehabilitaciji, razvoju, dozorevanju in izobraževanju ter kot pomoč ljudem pri zapletenih in kriznih življenjskih situacijah. Socialno delo se je, po tudi imenovanem medicinskem modelu, ukvarjalo „s psihološko pomočjo posamezniku, z odpravljanjem njihovih osebnostnih motenj z reševanjem medosebnih konfliktov“ (Milošević Arnold, Postrak 2003: 129). Tradicionalni model je izhajal iz miselnosti, da so za težave krivi posamezniki zaradi svoje nedelavnosti, neprimernosti oziroma nesposobnosti. Model se je naslanjal na medicinska, pravna znanja in kasneje psihološka znanja, predvsem znanja iz psihoanalize (Milošević Arnold, Postrak 2003: 129).

Za model je najbolj značilna metoda s posameznim primerom, kasneje se je razvila še metoda dela s skupino (Milošević Arnold, Postrak 2003: 130). Metoda socialnega dela na primerih („case work method“) se je razvila v prvem in drugem desetletju dvajsetega stoletja in začela prevladovati tako v izobraževanju kot tudi v praktičnem socialnem delu (Jhansan 2012, Herrick in Stuart 2005: 387–389). Razvila jo je Mary Richmond v Združenih državah Amerike (Milošević Arnold, Postrak 2003: 131).

Imenovana je skupaj z Anno Dawes, s katero sta bili vodji dobrodelne organizacije, prvič opozorila tudi na potrebo po ustanovitvi izobraževalnih ustanov za človekoljubne delavke, ki so bile financirane predvsem s strani različnih človekoljubnih organizacij. Šole so uveljavljale znanstveni in kritični pristop k socialni problematiki. Socialne delavke so se izobraževale glede analize socialnih politik, priprave socialne zakonodaje, dela s skupnostmi, socialnega raziskovanja in vzpostavitve javnih servisov (Jhansan 2012, Herrick in Stuart 2005: 387–389).

Payne (2005) navaja, da je psihoanalitična teorija imela v Združenih državah Amerike pred 1920 in poznih 1930 v Veliki Britaniji majhen vpliv. Po tem obdobju pa je postala dominantna vse do konca šestdesetih let. V tem obdobju so bili oblikovani pristopi v socialnem delu, ki so se ohranili do danes. Vse od takrat predstavlja eno od številnih teorij, ki jih uporabljajo strokovnjaki. Ohranja se pa predvsem zaradi predhodnega močnega vpliva, ki ga je imela že na same osnove socialnega dela. Čeprav se teorije razvoja, osebnosti in obravnave ne uporabljajo direktno, pa gre za kompleksen in indirekten pristop skozi Freudov vpliv na zahodno kulturo. Številni pojmi, redno uporabljeni v socialnem delu, kot so nezavednost, vpogled, agresija, konflikt, stiska, materinski odnos izvirajo iz psihodinamičnih teorij. V psihodinamični teoriji je pomembna osredotočenost socialnega dela na otroštvo, zgodnja medosebna razmerja in pomanjkanje materinstva. Vpogled, kot pomemben del socialno delovnega razumevanja in obravnave, ima prav tako vir v okviru psihodinamičnih teorij (Payne 2005: 73–81).

Po mnenju Weicka (1981 v Payne 2005: 79) socialno delo zaradi močnega vpliva psihodinamičnih teorij namesto poudarka na socialne faktorje daje več poudarka na psihološke in čustvene faktorje.

V tradicionalnem modelu je za profesionalni odnos značilna ekspertnost, kar pomeni, da ima strokovnjak znanje, ki mu daje moč, uporabnik pa je od te pomoči odvisen. Komunikacija med njima je zato bolj enostranska, uporabnik ni aktivno vključen v proces

pomoči (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 132).

3.1.2 Reformistični in radikalni model

Reformistični model se je oblikoval v okviru dobrodelnega gibanja ob koncu devetnajstega stoletja in se kasneje še vračal v obdobju družbenih kriz. Cilj reformističnega modela so predvsem socialne reforme, ki bi prebivalstvu omogočile večjo socialno pravičnost in določeno stopnjo socialne varnosti (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 132).

Kot navajata avtorja Milošević Arnold in Poštrak se je model teoretično naslanjal na filozofski pragmatizem, ki se je odzival na ideje socialnega darvinizma in spodbujal socialne akcije ob uporabi sodobnih znanstvenih metod. Reformistično socialno delo se je najbolj naslanjalo na spoznanja sociologije, prav tako se v tem modelu niso zanemarjala znanja psihologije. „Znotraj tega modela se je najprej uveljavil psihosocialni prijem, ki upošteva tako družbene kakor osebne dejavnike, ki se zrcalijo v socialnih težavah in problemih, s katerimi se spopadajo posamezniki in družine“ (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 132).

Začetnica reformističnega modela je Jane Addams, ena najpomembnejših pionirk socialnega dela, ena od začetnic socialnega dela v ZDA, socialna delavka in bojevnica za človekove pravice v Združenih državah Amerike in tudi v svetu (Leskošek, Zaviršek 2006: 8). Njena dejavnost ni bila usmerjena le v „zmanjševanje in preprečevanje različnih socialnih bolezni, temveč na izboljšanje kvalitete življenja socialno ogroženih skupin prebivalstva in na razvoj programov socialnega varstva“ (Milošević Arnold, Poštrak, 2003: 133). Dejavnost Jane Addams, kot navajata avtorja, tako simbolizira cilje reformističnega socialnega dela, saj si je le-ta prizadevala tako za pomoč posameznikom, kot za izboljšanje položaja marginaliziranih skupin prebivalstva, za enakopravnost žensk in za mir v svetu.

Jane Addams je opozorila tudi, da so kompleksne teorije nujne za kompleksne rešitve

problemov, prav tako pa je dodala pomemben prispevek k razvoju socialnega dela tudi kot soustanoviteljica t. i. „Hull House“, ki je bila prva „nastanitvena hiša“, ki se je hitro razvila v prvi dnevni center za otroke, izobraževanje odraslih, kulturo in socialni napredek. Addams je zraven dela z revnimi posamezniki prav tako zagovarjala politično udejstvovanje, namenjeno sprejemanju zakonov za zaščito revnega dela prebivalstva (Staub Bernasconi 2007: 56-58). S kombinacijo profesionalne intervencije in strukturiranih raziskav je Addams v Združenih državah Amerike uspela vzpostaviti temelje mednarodno priznanega socialnega dela (Steyaert 2010).

Položaj uporabnika se je v reformističnem modelu bistveno spremenil, nanj so gledali kot na človeka v stiski, ki mu niso pripisovali krivde, ampak je postal tudi bolj aktivni udeleženec v procesu reševanja problema (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 133).

Reformistični model se je pojavil tudi kasneje tudi kot moderna teorija socialnega dela, kamor uvrščamo tudi radikalni model socialnega dela. Radikalni model, ki je trajal med leti 1968 in 1980, si je kot temeljni cilj postavljajl spremembo družbe in njenih institucij. Uporabniki so že v radikalnem modelu socialnim delavkam partnerji, aktivisti in soborci. Iz radikalnega modela izhaja več usmeritev in sicer radikalno feministično socialno delo, strukturalno, antidiskriminacijsko socialno delo in radikalno delo s posameznim primerom (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 133–137).

3.2 Sodobne teorije za prakso socialnega dela

Avtorja Partona in O'Byrne izpostavljata, da so se spremembe od osnovnega psihodinamičnega pristopa že v sedemdesetih in osemdesetih letih prejšnjega stoletja pričele pojavljati v obliki na uporabnika osredotočenega pristopa, ki je poskušal oblikovati umetnost pomoči v socialnem delu in je poudarjal uporabo jaza, naravo in kvaliteto odnosov, razumevanje izkušenj, iskanje bistva in pomembnost komunikacije med socialno delavko in uporabnikom, pri čemer je razumevanje in uporaba jezika ključnega pomena

(Partona in O' Byrne 2000: 6–10).

Torej se je v času, kot ga navajata Partona in O' Byrne, zgodil bistveni premik v socialnem delu, ko se je pričel oblikovati odnos, ki pred tem ni bil v ospredju konceptov pomoči v socialnem delu. Predhodno so teorije namreč temeljile, kot sem že omenila, na patologiji in osredotočenosti na problem.

Strinjam se z Wisom, ki poudarja, da so številne službe in institucije, v katerih delamo socialno delo, še vedno usmerjeni na problem (Wise 2005:199) in tako premalo uporabljamo sodobne teorije socialnega dela kot orodje za prakso iz perspektive moči ter soustvarjalnega odnosa z uporabnikom.

Zato je v praksi socialnega dela potrebno tako poznavanje sodobnih teorij socialnega dela kot tudi njihova uporaba, ki bo presegla usmerjenost dela v patologijo in problem.

Sodobne teorije socialnega dela predstavljam predvsem po Healy (2005: 92–107), ki je jasno in sistematično analizirala teorije socialnega dela, skozi katere lahko spremljamo strukturo in razvoj konceptov oziroma teorij socialnega dela od tretjega vala ali modernih teorij do postmodernih teorij ter njihove temeljne značilnosti. Pet temeljnih teorij, ki jih povzemam v nadaljevanju, Healy izpostavlja predvsem zaradi njihove relevantnosti za prakso socialnega dela, zaradi njihovega vzpodbujanja partnerskega odnosa med uporabnikom in socialno delavko (s čemer poudarjajo namen in eno temeljnih vrednot socialnega dela), ker so se razvile iz in za socialno delo in so torej za socialno delo specifične in so pomembno prispevale k bazi socialnega dela (Healy 2005: 102–104).

Zaradi njene pomembnosti za prakso socialnega dela in njenega doprinosa k razvoju koncepta soustvarjanja v delovnem donosu, sistemskim teorijam dodajam še opis Lüssijeve sistemske teorije. Pri opisu socialnega konstrukcionizma, s katerim nadaljujem opis postmodernih teorij po Healy, izhajam predvsem iz razmišljanja Partona in O' Byrna, ki v svojem delu – *Constructive social work* (2000) – poudarjata pomen kvalitete uporabnikove

storitve, torej odnosa, ki ga je deležen uporabnik, pomen dialoga in sodelovanja ter usmerjanja v rešitev, kar je tudi značilno za koncepte soustvarjanje v delovnem odnosu.

3.2.1 Teorije usmerjene k reševanju problema

Koncept usmerjen k reševanju problema nudi najbolj, kot meni Healy (2005:108–132), celovit okvir za neposredno delo, saj ta model definira namen in praktične strategije socialnega dela v vsaki fazi ocenjevanja oziroma posredovanja. Izvor navedene teorije najdemo v psiholoških razpravah, pri čemer je rastočo popularnost tega pristopa mogoče delno pripisati naraščajoči institucionalizaciji socialnega dela v smislu njegove usmerjenosti in časovne omejenosti. Prisotnost navedenega pristopa v socialnem delu seže nazaj do leta 1960. Osnova oblikovanega pristopa je namreč delo profesorice socialnega dela na univerzi v Chicago, Helen Harris Perlman, z naslovom *Social Casework: A Problem – Solving Process*, ki je usmerjenost k rešitvi problemov postavilo v središče praktičnega socialnega dela. Perlman je namreč zagovarjala zelo strukturiran in osredotočen pristop v socialnem delu, saj je po njenem mnenju povsem mogoče razumeti naravo celotnega problema, medtem ko je zelo redko mogoče na celoti tudi delati. Poudarja, da morajo biti ravnanja osredotočena, zaporedna in delna, pri čemer je potrebno ohraniti pregled nad celoto. Reševanje problema mora predstavljati skupen napor socialne delavke in uporabnika, pri čemer pa mora biti hkrati usmerjeno k razvijanju uporabnikove sposobnosti za samostojno reševanje problemov. Pristop avtorice so kmalu izpodrinili drugi modeli te iste teorije, do katerih se je najbolj uveljavil pristop osredotočenosti na posamezno nalogo, profesorjev socialnega dela Williama Reida in Laure Epstein. Glavno izhodišča tega modela so:

- maksimiranje jasnosti med socialno delavko in uporabnikom glede namena in postopka posredovanja, ki pa mora temeljiti na realističnih pričakovanjih, kar je mogoče med drugim doseči z vzpostavitvijo ustnega ali pisnega dogovora in rednih skupnih ocen doseženega napredka,
- omogočiti uporabniku doseganje majhnih a pomembnih sprememb v njegovem

življenju, pri čemer bodo pozitivne izkušnje ustvarile t. i. domino efekt,

- ustvariti jasno strukturo o omejenem številu težav, ne več kot tri, ki bodo cilj posredovanja,
- vzpodbujati partnersko aktivno sodelovanje med socialno delavko in uporabnikom, s čimer dosežemo prevzemanje odgovornosti uporabnika,
- odzivati se na uporabnikove težave na povsem praktičen način,
- reševanje težav v kratkem času, največ petnajst srečanj v največ treh mesecih,
- vzpodbujati sistematičen in strukturiran pristop k posredovanju,
- prevzem znanstvenega pristopa k evalvaciji praktičnega dela, s čimer zadostimo zunanjim zahtevam po odgovornem delu.

Glavne prednosti tega pristopa Healy (2005) vidi v možnosti socialne delavke, da zagotovi časovno omejeno, strukturirano in na problem osredotočeno storitev, ki jo je relativno enostavno mogoče oceniti. Druga prednost je, da vzpodbuja jasno razmišljanje in ravnanje tako socialne delavke kot tudi uporabnika. Tretja prednost je, da ta pristop dodaja moč uporabnikom storitev za spopadanje z vsakodnevnimi težavami tudi brez podpore socialne delavke. Četrta prednost pa je, da omogoča preverljivost dela in določene odgovornosti zanj.

Kot pglavitni slabosti pristopa pa Healy navaja predvsem njegovo primernost le za relativno enostavnejše težave tipičnih uporabnikov socialnih storitev in neprimernost za reševanje težav z močno emocionalno vsebino, predvsem zaradi njegove časovne omejenosti in naravnosti k posameznemu cilju (Healy 2005: 108–131).

Kanter (1983) kritizira predvsem študijo kratkotrajne intervencije avtorjev Reid in Shyne, iz razloga, da so udeleženci študije zgolj mlajši ljudje s srednjim dohodkom, ki so motivirani in brez večjih težav. Po mnenju Kanterja je takšen model ukrepanja posledično irelevanten za veliko večino uporabnikov socialnih storitev. Po mnenju Paynea (1997) lahko učinkovitost tega modela glede nudenja kratkotrajnih odzivov uporabnikom rezultira

v izogibanju dolgoročnim in globljim odzivom na socialne stiske. Dominelli (1996) model kritizira, ker ne priznava v zadostni meri razlik v moči v okviru, posledično zgolj iluzornega, partnerskega odnosa (Healy 2005: 128–129).

3.2.2 Sistemsko-ekološke teorije

Znatni vpliv na formalna izhodišča socialnega dela po Karen Healy (2005: 132–150) predstavljajo sistemske teorije, ki izhajajo iz socioloških razprav. Sistemske teorije bi v socialno delo naj vpeljal sociolog Smithove šole socialnega dela Hankins, in sicer pod pojmom sistemska teorija, vendar pa so socialne delavke še celo pred tem uvajale pristop uporabnika v njegovem okolju, pri katerem je bilo izhodišče nuja socialne delavke po uravnoteženju osebnih in socialnih sprememb.

Prvi val sistemskih teorij predstavlja t. i. teorija generalnih sistemov. Šele po letu 1960 so socialne delavke oblikovale jasen sistemski pristop k praksi. Teorija generalnih sistemov je postavila pod vprašaj pretežno osredotočenost k posamezniku in je spodbujala socialne delavke k povečanju pozornosti glede sprememb v posameznikovem okolju.

Drugi val sistemskih teorij predstavlja ekosistemska perspektiva, ki združuje teorijo generalnih sistemov in ekološki pogled ter poudarja, da posamezni deli sistema ne morejo biti povsem ločeni drug od drugega. Ekosistemska perspektiva spodbuja socialne delavke k spoznavanju dejstva, da težave nastajajo zaradi slabe usklajenosti okolja in uporabnikovih potreb, sposobnosti, pravic in želja (Germain in Gitterman 1996 v Healy 2005: 136).

Tretji val predstavljajo teorije kompleksnih sistemov poznane kot teorije kaosa, ki v osnovi izvirajo iz matematike, fizike in inženirstva. V zadnjih dveh desetletjih se vpliv navedenih teorij povečuje na številnih področjih, prav tako tudi na področju socialnega dela. Nekateri teoretiki zagovarjajo stališče, da kompleksnost takšnih teorij pomeni način izražanja intuitivnega znanja, ki ga socialne delavke zaradi praktičnega dela posedujejo glede

nepredvidljivosti sprememb znotraj posameznih procesov. Kompleksni sistem je tisti, v katerem je obnašanje sistema kot celote večje od seštevka njegovih posameznih delov. Kompleksne sisteme označuje nelinearnost, kar pomeni nekonstantni odnos med dvema variablama. Za razliko od generalno sistemskih teoretikov, ki zagovarjajo stališče splošne stabilnosti socialnih sistemov, teoretiki kompleksnih teorij zastopajo stališče, da so spremembe v kompleksnem sistemu običajne. Značilnost kompleksnih sistemov je njihova posebej velika občutljivost na začetne pogoje, kar z drugimi besedami pomeni, da majhne spremembe v začetni fazi razvoja sistema lahko vodijo do bistvenih in kompleksnih sprememb v kasnejšem obnašanju sistema. V socialnem delu je tako pogosto mogoče opaziti, da ima kratkoročna in pravočasna intervencija neproporcionalno pozitiven učinek na sposobnost uporabnika za doseganje njegovih ciljev. Priznavanje potenciala kratkoročnih intervencij za doseganje velikih učinkov potrjuje modele praktičnega pristopa kot sta pristop usmerjen na reševanje problema in pristop usmerjen k rešitvam (Healy 2005: 132–150).

Med glavne prednosti sistemskih teorij štejemo okvir, ki ga te teorije nudijo za razumevanje in odziv na ljudi v njihovem okolju. Sistemski pristop zmanjšuje patologizacijo posameznika in okolja ter socialno delavko opogumlja za analizo interakcij znotraj in med sistemi. Sistemski pristop omogoča upoštevanje prispevkov, ki jih različne metode praktičnega dela doprinesejo k razvoju kompetenc (Healy 2005: 146).

Kot slabost sistemskih teorij Mune (1979) izpostavlja pomanjkanje jasnosti glede osnovnih sistemskih konceptov, torej na čem sistem temelji, kje so njegove meje in kaj so njegove značilnosti. Med slabosti sistemskih teorij prav tako spadajo, kot meni Wakefield (1996), nedoslednosti med vrednotami socialnega dela in teorijami. Sistemsko osredotočanje na odnose in omrežja lahko pri socialnih delavkah povzroča pomanjkanje osredotočenosti na svojstvenost uporabnika. Tako nekateri avtorji izpostavljajo tudi vprašanje, ali je te koncepte sploh mogoče direktno uporabiti pri socialnih procesih. Mune (1979) in Puddifoot (2000) izpostavljata, da sistemske perspektive usmerjajo preveč pozornosti na področja, ki

za socialno delo niso posebej relevantna, kot npr. prvi val na biološke teorije, tretji val pa na matematične in fizikalne teorije. Sistemske perspektive ne nudijo dosti usmeritev glede prehoda iz holističnih analiz na sistemsko intervencijo, saj vsi trije vali usmerjajo na percepcijo posameznika v njegovem okolju kot celoto, medtem ko je za praktično delovanje dejansko potrebno celoto razbiti na manjše dele (Healy 2005: 147–148).

3.2.2.1 Lüssijeva sistemska teorija za prakso socialnega dela

Pomemben vpliv na razvoj sistemskih teorij v socialnem delu je imel socialni delavec Peter Lüssi, ki je sistemske teorije prenesel v socialno delo in jih vzpostavil v socialnem delu na uporaben način. V nadaljevanju zato ponovno ubesedim pomembne izvlečke njegovih teorij za prakso.

Peter Lüssi meni, da je splošna naloga socialnega dela reševanje socialnih problemov. Reševanje problemov za avtorja predstavlja „terminus technicus“ na področju socialnega dela. Lüssi omenja več sistemskih teorij, poudari pa, da za sistemsko socialno delo veljajo sistemske povezave, v kateri je socialni problem kompletiran kot „problemski sistem“. Naloga sistemske socialne delavke je, da problemski sistem funkcionalizira in s tem sebe, svojo institucijo ter druge osebe in socialne sisteme pripelje v pozitivni odnos s problemskim sistemom ter tako ustvari nek “sistem reševanja problema“ Peter Lüssi (1990: 82–84).

Posebnost oz. značilnost sistemskega socialnega dela je (Lüssi 1990: 84) odmik od tradicionalnega pojma stranke in linearne osredotočenosti nanjo. Eden pomembnejših prispevkov Lüssijevega sistemskega socialnega dela je namreč pojem udeleženi v problemu, namesto pojma stranka, saj stranka sama ne predstavlja osrednje osebne kategorije socialnega problema in reševanja problema. Sistemsko socialno delo namreč ne potrebuje stranke in se ne omejuje na to, da bi ob nekem problemu imelo pred seboj le eno samo stranko. Sistemska socialna delavka si bo prizadevala, da bo v vsakem problemskem

primeru pridobila čim večje število najpomembnejših udeleženi v problemu.

Lüssi navaja metodična načela (1990: 87–92) socialnega dela kot temeljne elemente systemskega socialnega dela, s katerimi se v socialnem delu postavi odmik od linearnega modela k systemsko definirani praksi socialnega dela. Načelo vsestranske koristnosti zahteva od socialne delavke, da si prizadeva za problemsko rešitev, ki je koristna za vse udeležene v problemu, ne glede na to, ali so njegovi uporabniki ali ne. Načelo interpozicije nakazuje na mediacijski pomen socialnega dela. Načelo komunikacije ali kontakta usmeri systemsko delujočo socialne delavke k temu, da išče stik z vsemi udeleženci v problemu. Načelo instrumentalne definicije problema pomeni povezovanje v celoto, če je le mogoče, vse za reševanje problema pomembne osebe glede na skupno dojemanje problema in skupno zamisel glede njegove rešitve. Socialno-ekološko načelo narekuje socialni delavki, da ustvarja, krepi, podpira in funkcionalizira primarno socialno mrežo ter jo tistim udeleženi v problemu, ki socialne mreže nimajo, pomaga ustvariti. Prav tako narekuje socialni delavki najmanjše možno vpletanje, s čimer poudarja, da naj socialna delavka posega v naravna socialna medsebojna življenjska razmerja zadržano in skrbno ter samo toliko, kolikor je v danih okoliščinah nujno. Načelo pogajanja, ki ga Lüssi poimenuje centralno in temeljno za socialno delo, zahteva prednost pogajanja pred vsemi drugimi načini opravljanja socialnega dela. Načelo sodelovanja je enako fundamentalno v socialnem delu kot načelo pogajanja in pomeni, da systemsko usmerjena socialna delavka skuša pri reševanju problema sodelovati z vsemi za problem pomembnimi tretjimi, s tistimi, ki so v določenem problemu že dejavni, kot tistimi, ki bi lahko bili. Pri načelu odpiranja problema Lüssi posebej izpostavi tehnike ravnanja, ki se uporabljajo, ko se socialni problem trdovratno zapira pred rešitvijo. Socialna delavka poskuša kot metodično „zadnje sredstvo“ odpreti poti k rešitvi s petimi taktikami in sicer tako, da ne pomaga več, loti se kakšne s problemom obremenjene osebe, sproži krizo, okrepi negativno ali zahteva kaj nemogočega.

Lüssi (1990 in 1992) v systemski teoriji izpostavi tudi načine ravnanja ali na systemski

metodiki temelječ dejavnostni spekter socialnega dela. Svetovanje kot način ravnanja se dogaja, kjer se socialna delavka z udeleženi v problemu dogovarja o problemu in njegovem reševanju pod pogojem, da te osebe niso v konfliktu. Pogajanje je drugi način ravnanja v sistemskem socialnem delu. Že prej omenjeno načelo pogajanja postavlja pogajanje v središče sistema socialnega dela. Pri pogajanju je socialna delavka v stiku z dvema ali več udeleženi v problemu in se z njimi pogaja o njihovih socialnih okoliščinah. Interveniranje je tretji Lüssijev način ravnanja v sistemskem socialnem delu. Intervencija poteka, ko se socialna delavka vključi v problemske situacije proti volji enega ali več udeleženi v problemu, da bi varoval človeka. Zastopanje kot način ravnanja v socialnem delu pomeni, da socialna delavka udeleženega v problemu zastopa in s tem nastopa namesto njega v kakšnih pravnih situacijah (na primer skrbništvo). Priskrbovanje Lüssi označuje kot ravnanje, s pomočjo katerega socialna delavka nekomu izmed udeležencev problema ali na primer družini priskrbi denar, kakšno stvar, delo, izobraževanje ali kaj drugega. Predvsem pa poskuša socialna delavka mobilizirati vire na področju socialne mreže osebe. Oskrbovanje v socialnem delu pomeni način ravnanja v primerih, ko socialna delavka stoji ob strani osebi pri vsakdanjem premagovanju življenjskih težav, da zanjo opravlja finančne in druge zadeve, da zanjo sprejema odločitve, da pazi, kako ji gre, z njo vzdržuje stik in ji je v podporo v osebno pomembnih stvareh. Lahko priskrbi tudi obsežno oskrbovanje s strani tretjih (Lüssi 1990: 92–94 in 1992: 392–460).

Sistemske teorije so z Lüssijem prinesle pomembne spremembe v razvoju konceptov socialnega dela. Predvsem pomemben premik prinaša sistemska teorija v osredotočenosti od posameznika na sistem, torej se socialna delavka ne osredotoča več zgolj na posameznika, temveč na sistem, ki posameznika obkroža in ki ga vključuje v reševanje problemske situacije. Tako uvaja pojem sodelovanja z vsemi udeleženi v problemu in prizadevanje socialne delavke za delovanje k skupnemu cilju. Za socialno delo je pomemben tudi odmik od pojma stranka, ki ga nadomešča s pojmom udeleženi v problemu. Torej na nek način Lüssi že nakazuje tudi soustvarjanje vseh udeleženi v problemu, kar še

dodaja vrednost je Lüssijeva instrumentalna definicija problema, ki pomeni že koncept soustvarjanja rešitev.

3.2.3 Perspektiva moči

Koncept perspektive moči je sicer koncept Saleebeya (1997) in je bil v osnovi razvit na področju duševnega zdravja, pri čemer se je do danes razširil na druga področja socialnega dela (Healy 2005: 151). Healy meni, da širitev koncepta perspektive moči na druga področja lahko pripišemo temu, da pooseblja vrednote socialnega dela in socialni delavki nudi okvir za uveljavljanje spoštovanja uporabnikovih potencialov in sposobnosti (Healy 2005: 151).

Saleebey (1997: 1–4) govori o tem, da praktično delo iz perspektive moči zahteva premik našega načina razmišljanja, pristopa in povezovanja z uporabniki. Namesto osredotočanja na probleme oz. težave se je potrebno obrniti k možnostim. V okviru travme, bolečine in težav je potrebno najti upanje in spremembo. Saleebey pravi, da je formula enostavna – spodbuditi uporabnikove interese, sposobnosti, motivacijo, vire in čustva za dosego njihovih upanj in sanj ter poti do teh ciljev. Cilj takšne obravnave utegne biti dvig kvalitete njihovega vsakodnevnega življenja. Kljub enostavnosti takšnega pristopa je pa delo iz perspektive moči težko. V knjigi *The strengths perspective in social work practice* avtor koncepta tako tudi podrobneje razloži delovanje iz perspektive moči na različnih populacijah v okviru različnih okoliščin.

Karen Healy (2005: 153) meni, da perspektiva moči zahteva od udeležencev, da si prisvojijo optimističen odnos do posameznikov in skupnosti, s katerimi delajo.

Weick in drugi (v Healey 2005: 153) pa so mnenja, da je perspektiva moči strategija za videnje, način učenja, kako spoznavati in uporabljati nekaj, kar je na voljo. Strokovnjak tako postane prevajalec, ki ljudem pomaga videti, kar sami že posedujejo in potrebujejo za

nadaljevanje njihove izbrane poti.

Perspektiva moči ima moč, v okviru katere lahko kot ključno izpostavimo moč optimizma, tako na strani socialne delavke kot tudi uporabnika, za doseganje bistvenih izboljšav uporabnikovega življenja. Perspektiva moči nudi tudi korektiv razmišljanju drugih strok, v okviru domnev, da je usoda uporabnikovega življenja vezana na težave, s katerimi se sooča. Perspektiva moči nas tudi vzpodbuja, da se zraven individualnega osredotočimo tudi na socialni kontekst uporabnikovih skrbi (Healy 2005: 167).

Karen Healy (2005: 158–164) na podlagi Saleebeyevega koncepta perspektive moči za prakso socialnega dela oriše sledeče praktične principe delovanja:

- **Prisvojiti si optimističen odnos**

Socialne delavke imajo strokovno dolžnost predvidevati strokoven in optimističen odnos do uporabnikov. Najmanj kar moramo storiti je, da uporabnika ločimo od problema, ki ga je pripeljal k socialni službi. Namesto da bi osebo opisali kot problematično oz. težavno, jo lahko opišemo kot osebo s težavo.

- **Osredotočenost na sredstva**

Namesto osredotočanja na težave posameznega uporabnika je bolj priporočljivo prvenstveno iskati uporabnikove vire, s pomočjo katerih lahko gradimo na moči in ne na slabostih.

- **Sodelovanje z uporabnikom**

Perspektiva moči poudarja pomembnost sodelujočega odnosa med uporabnikom in strokovnjakom.

- **Delati naproti dolgoročnemu opolnomočenju uporabnikov**

Potrebno je ustvariti možnosti za uporabnika, da prevzame nadzor nad svojim življenjem in odločitvami, ki so bistvenega pomena za njegovo življenje.

- **Ustvariti skupnost**

Podpora socialnega okolja je pomembna za doseganje odpornosti in izboljšanja kvalitete

življenja.

Tudi Sheafor in Horejsi (2002: 93) podpreta delovanje iz perspektive moči, saj navajata, da je to perspektivo potrebno uporabljati z vsemi uporabniki in v vseh fazah procesa pomoči. Vidita jo kot pomembno protiutež preokupaciji z uporabnikovimi problemi, patologijo in primanjkljaji, prodorno v praksi socialnega dela in nepogrešljivo v praktičnih teorijah in modelih, ki jih uporabljajo socialne delavke.

Premik k perspektivi moči socialno delavko usmeri, da v prispevku uporabnika išče njegovo moč in vire. Dennis Saleebey pravi: „Praksa, ki temelji na perspektivi moči, pomeni, da bo vse, kar delaš kot socialni delavec, utemeljeno s tem, da pomagaš odkriti, olepšati, raziskati in izkoristiti klientovo moč in vire, ko mu pomagaš, da doseže svoje cilje, uresniči svoje sanje in razbije okove ovir in nesreč“ (Saleebey 1997: 3).

Saleebeyev leksikon moči (Saleebey 2009: 9–15, glej tudi Čačinovič Vogrinčič in drugi 2009: 13), kot pravi Čačinovič Vogrinčič, vsebuje sedem temeljnih konceptov in načel:

- **Dodajanje moči oz. opolnomočenje (empowerment)** – podpiranje posameznikov, družin, skupin, da odkrijejo in razširijo svoje vire. Viri pa niso le v posamezniku samem ampak tudi v njegovem okolju, zato je moč možno razširiti – npr. moč posameznika podpremo v skupnosti.
- **Članstvo oz. včlanjenost (membership)** – Saleebey pravi, da imamo ljudje potrebo biti državljani in odgovorni ter pomembni člani skupnosti. Če človek „ni ukoreninjen“ (izraz v Čačinovič Vogrinčič in drugi 2009: 13), je naloga socialnih delavcev, da ga vključimo.
- **Okrevanje in odpornost (resilience)** – posamezniki in skupnosti okrevajo po težkih življenjskih udarcih. Ta koncept pa ne zmanjšuje teže teh življenjskih udarcev, temveč išče vire moči, da okreva in da si opomore. Odpornost se razvije kot sposobnost lažjega soočanja s prihodnjimi težkimi življenjskimi situacijami.
- **Celjenje (zdravljenje) in celovitost (healing and wholeness)** – načelo govori o

tem, da ima človek naravno sposobnost ozdraveti.

- **Dialog in sodelovanje (dialogue and collaboration)** – sta po Saleebeyu največ, kar lahko uporabnikom ponudimo in s tem krepimo njihovo moč.
- **Odpovedati se temu, da ne verjamemo (suspension of disbelief)**

Po mnenju Blunda (2009) se perspektiva moči manifestira kot globoka sprememba v odnosu in okviru, iz katerega uporabnika razumemo in z njim sodelujemo. Perspektiva moči premika težišče prizadevanj od socialne delavke k uporabnikovemu prizadevanju in sodelovanju s strokovnjakom. Uporabnika je potrebno postaviti v središče dela, kjer prideta v ospredje negotovost in nepoznavanje, ki s pomočjo medsebojnega sodelovanja in dialoga lahko privede do unikatnega rezultata, ki ga strokovnjak ni mogel predvideti.

Saleebey (2009: 15–18) govori tudi o šestih načelih perspektive moči:

- **Vsak posameznik, skupina, družina in skupnost ima moč.**

Prvo in osnovno pri načelu perspektive moči je izkoristiti in spoštovati vire ter njihov potencial, ki ga imajo, za spreobrnitev problemskih okoliščin in za doseganje ciljev.

Da bi socialna delavka lahko zaznala moč, mora imeti iskreno zanimanje in spoštovanje do uporabnikovih zgodb ter interpretacij njihovih izkušenj. Le-te predstavljajo pomembne „teorije“, ki usmerjajo praktično delo. Najpomembnejše je, da uporabnik želi vedeti, ali socialna delavka resnično verjame, da so sposobni spremembe in rasti.

- **Traume in zlorabe, bolezen in boj so lahko škodljivi, vendar so lahko viri sprememb in priložnosti.**

Saleebey upirajoč se na Wolinsa, Delgada, Kaplana in Girarda, izpostavlja, da uporabnika, ki je prestal nasilje, zlorabe ali razočaranja, lahko obravnavamo kot žrtev, kar utegne privedi do pesimističnega načina njegovega razmišljanja. Zato je bolje takšnega uporabnika obravnavati iz vidika „preživelega s ponosom“, pri čemer je ta ponos pogosto pokopan pod osramočenostjo, zbežanostjo in nesamozavestjo, vendar pa obstaja in lahko v primeru njegove aktivacije požene začetek sprememb. Pri tem so ljudje najbolj motivirani,

če se izpostavi njihovo moč. Na podobnem razmišljanju temelji tudi koncept perspektive moči.

- **Domnevaj, da ne poznaš zgornje meje rasti in sprememb. Želje posameznika, družin in skupnosti je potrebno jemati resno.**

Do vizij, upov in vrednot posameznikov moramo imeti visoka pričakovanja. Vse bolj postaja jasno, da imajo čustva močan učinek na počutje in zdravje. Ko ljudje verjamejo, da si lahko opomorejo, imajo možnost, da njihovi upi postanejo verjetni.

- **Najboljša vrsta pomoči je sodelovanje z ljudmi.**

Vloga strokovnjaka običajno ne ponuja najboljšega stališča, s katerega bi bilo mogoče ceniti uporabnikove moči in sredstva. Glede na to je tistega, ki pomaga, bolje definirati kot svetovalca, kot posameznika, za katerega se zaradi izobrazbe in izkušenj predvideva, da zna nekatere stvari in da ima nekatere veščine. Tako je pomembno delati skupaj z uporabniki, namesto na njih.

- **Vsako okolje je polno virov.**

V vsakem okolju so posamezniki, skupine in institucije, ki imajo dati nekaj, kar drugi morda nujno potrebujejo (znanje, pomoči, talente ali enostavno čas in kraj). Takšni viri običajno obstajajo zunaj običajnih matric socialnih služb in so običajno neoglaševani in neizkoriščeni.

- **Skrb, negovanje in podobno.**

Ideja, da je skrb nujna za dobrobit človeka, nima pravega mesta v družbi, v kateri že stoletja vlada individualizem. Saleebey navaja avtorico Deborah Stone, ki pravi, da imamo tri pravice do skrbi. Prva je v tem, da moramo družinam dovoliti in pomagati, da skrbijo za svoje člane, druga je v tem, da omogočimo plačanim negovalcem, da dajejo kvalitetno skrb njihovim uporabnikom z najvišjimi vrednotami in tretja je v tem, da vsi ljudje, ki potrebujejo skrb, to tudi dobijo. Medsebojna skrb je najbolj osnovna oblika družbene udeležbe. Negovanje te v nekem smislu predstavlja delo perspektive moči Saleebey (2009: 15–18).

Karen Healy (2005: 167–169) pa kljub vsem prednostim, ki jih prinaša koncept perspektive

moči za prakso socialnega dela, navaja, da nekateri teoretiki opozarjajo tudi na določene pomanjkljivosti navedene perspektive. Ena izmed kritik je, da je teorija perspektive moči precej naivna v odnosu do preprek oz. ovir, s katerimi se soočajo uporabniki, predvsem pri poskusih doseganja manjših ciljev. Zaskrbljujoče je tudi, da perspektiva moči preveč odgovornosti za doseganje sprememb prelaga na posameznike in skupnosti, prav tako je po mnenju nekaterih nedosledna tudi glede temeljnih komponent vloge socialnega dela v praksi – npr. zaščita otrok in ocenjevanje rizikov pri vprašanjih duševnega zdravja, pri katerih imajo socialne delavke statusno in etično obveznost ocenjevanja rizika, kateremu uporabnik izpostavlja sebe in druge. V tem kontekstu je osredotočanje zgolj na uporabnikove moči nesprejemljivo in lahko poslabša uporabnikovo ranljivost škoditi sebi in drugim. V zvezi s tem teorija perspektive moči tudi nima natančno določeno, kako odnose in obnašanje šteje kot moč. Moč kot odločnost in doslednost v nekem kontekstu lahko postane dominantnost v nekem drugem kontekstu. Kot slabost perspektive moči se posledično označuje pomanjkanje vodil, kako socialne delavke determinira moč.

3.2.4 Teorija nezatiranja

Healy v nadalje opiše teorijo nezatiranja (Healy 2005: 172–192), ki uporablja nekatere diskurze tudi drugih področij, predvsem sociološkega. Socialno delo nezatiranja se je razvilo kot dominantna teorija kritičnega socialnega dela v Angliji v poznih osemdesetih letih. Številne kasnejše publikacije na tem področju, predvsem s strani angleških avtorjev, kot so Burke, Dominelli in Thompson, so vodile k mednarodnemu priznanju tega pristopa.

Dominelli (v Healy 2005:178–179) definira pristop nezatiranja kot obliko socialnega dela, ki naslavlja socialne skupine in strukturne neenakosti pri delu z uporabniki. Pristop nezatiranja je usmerjen k nudenju primernih storitev z odzivom na potrebe uporabnikov ne glede na njihov socialni status.

Pristop nezatiranja pooseblja na človeka osredotočeno filozofijo in vrednostni sistem

enakosti osredotočen na izničevanje učinkov strukturne neenakosti znotraj posameznikovega življenja. Predstavlja metodologijo osredotočenja tako na proces kot tudi na izid. Ključna domneva teorije nezatiranja je nuja socialne delavke, da prepozna številne škodljive oblike zatiranja (Thompson 1997 v Healy 2005: 179). Po mnenju socialnih delavk, ki uporabljajo pristop nezatiranja, socialne skupine oblikujejo odnose, zaradi česar lahko zmanjšamo efekt neenakosti s kritičnim pogledom naše lastne pozicije znotraj socialne strukture. Po mnenju Thompsona (Thompson 1997 v Healy 2005: 180) srednja pot ne obstaja. Vsaka intervencija zatiranje ali povečuje ali ga zmanjšuje. Zavedanje takšnega socialno političnega konteksta je nujno za preprečevanje, da postaneš ali ostaneš del problema. Socialne delavke, ki uporabljajo pristop nezatiranja priznavajo in tudi iščejo podporo širokega spektra strategij dela.

Kot navaja Healy (2005: 172–192) je ključna prednost teorije nezatiranja, da vključuje povezovanje vrednot socialnega dela in njegovih praktičnih metod dela. Takšen pristop vrednote socialne pravičnosti postavlja v središče vseh dimenzij socialno delovne prakse in ne krivi posameznikov za njihove težave, marveč nas opogumlja za uporabo večdimenzionalne analize, s katero spoznavamo osebne, kulturne in strukturne dimenzije zatiranja, ki jim je izpostavljen uporabnik.

Ne glede na navedeno pa je potrebno izpostaviti omejitve takšnega pristopa, kot je na primer njegova uporaba pri visoko tveganih vprašanjih. Socialne delavke lahko tako namreč zanemarijo individualne psihološke in druge osebne razloge, ki lahko znatno prispevajo k povečanemu tveganju na določenih področjih, kot sta področji zaščite otrok in duševnega zdravja. Z izjemo dela avtorjev kot sta Burke in Dalrymple naveden pristop namreč ne priznava občasne pomembnosti uporabe moči pri socialnem delu. Ena izmed ključnih slabosti teorije nezatiranja je tudi pristop minimalne intervencije v primeru direktno nasprotujočih si potreb dveh uporabnikov storitev, saj ne nudi načina za prioritarno strukturiranje navedenih potreb. Dodatna omejitev tega pristopa se kaže v zanašanju na nasprotno stališče, kjer so razmejitve jasno začrtane že preden sploh pristopimo k

praktičnemu delu. Takšna predhodna polarizacija položaja na „mi“ in „oni“ je zelo problematična na številnih področjih socialnega dela, kjer so kompromisi in pogajanja običajno kritičnega pomena pri iskanju rešitev, ki delujejo. V kolikor se v takšnih situacijah namreč znajdemo z vnaprej določenimi vlogami zaveznika in sovražnika, je naša sposobnost spoštljivega poskušanja in dela z uporabniki vsekakor omejena.

Teorija nezatiranja pa kljub določenim pomanjkljivostim vnaša v socialno delo pomemben premik k razumevanju, pravičnosti in enakopravni obravnavi vseh (Healy 2005: 172–192), zaradi česar sem jo tudi izpostavila.

3.2.5 Postmoderne teorije

V devetdesetih letih prejšnjega stoletja se je predvsem v Združenih državah Amerike in Veliki Britaniji preko avtorjev, kot so Aldridge, Dominelli, Fawcett, Gorman, Healy, Howe, Leonard, Lloyd, Patron, Peease, Fook in drugih znatno povečalo zanimanje za konstrukcionizem, in sicer preko številnih perspektiv, ki so vse skupaj bile označene kot postmoderne. Termin postmodernost bi po navedbah avtorjev Partona in O' Byrne (2000) naj bil prvič uporabljen v tridesetih letih prejšnjega stoletja, vendar pa se je bolj splošno pričel uporabljati v šestdesetih letih prejšnjega stoletja (Parton in O' Byrne 2000).

Bistvo modernizma je tako, kot navajata avtorja, zunanja realnost, objektivno znanje, gotovost glede tega znanja, iskanje resnice in podelitev statusa eksperta imetnikom resnice ali znanja (Parton in O' Byrne 2000: 18–20). Modernizem temelji na jasnem razločevanju subjektov, ki želijo vedeti, in objektov, ki so zaradi spoznavanja znanja in resnice opazovani (Flaskas 1997 v Parton in O' Byrne 2000: 20). Elementarna esenca postmodernizma pa je poudarek na pluralnosti resnice, želji po odkrivanju resnice in zavračanju ideje, da lahko katerakoli teorija ali sistem resnico odkrije (Parton in O' Byrne 2000: 21).

Vpliv postmodernih teorij (Healy 2005: 193–215) na temeljih socialnega dela raste že od začetka devetdesetih let prejšnjega stoletja. V sozvočju s sociološkimi razpravami, ki so močno vplivale na osnovo, tudi postmodernizem vidi vse aspekte socialnega dela, torej tudi koncept uporabnikovih potreb in odzivov socialnega dela kot socialno konstruirane.

Postmoderni pristop od nas zahteva kritični pregled predstav o napredku in postavlja pod vprašaj humanistični etos pomoči, rehabilitacije in opolnomočenja drugih. Postmoderna perspektiva od socialnih delavk ne glede na vrsto njihovega praktičnega pristopa zahteva, da kritično ocenijo vse načine, na katere njihova praksa prispeva k obvladovanju in nadzoru ljudi, ki jim skušamo pomagati. Postmodernizem dvomi v pogosto idejo, da je naša identiteta fiksirana kot na primer „delovni razred“ ali „ženska“. Po mnenju postteoretikov fiksirane identitete nujno vodijo k razvrednotenju razlik znotraj zatiranih skupin. Postmodernisti se osredotočajo na posamezne podrobnosti in kompleksnosti, kot so različne izkušnje ljudi znotraj neke skupnosti, namesto da bi pokušali konstruirati eno samo zgodbo znotraj neke populacije. Postmodernizem poskuša konstruirati razlago socialnega sveta, ki presega meje (Healy 2005: 193–197).

Štiri ključne koncepte pri postmodernih teorijah predstavljajo razprava, subjektivnost, moč in razgradnja.

Razprava se nanaša na jezik, skozi katerega razumemo in se odzivamo na realnost. Razprave v praksi konstruirajo znanje o tem, kaj razumemo kot pravilno oziroma napačno. Razprava ima realni učinek, saj oblikuje naše razumevanje ključnih elementov, kot so „potrebe uporabnika“ ali „praksa socialnega dela“, saj iz postmodernega stališča besede niso zgolj prinašalci ampak dejansko ustvarjajo stvari.

Termin subjektivnosti postteoretiki uporabljajo namesto termina identitete in jim služi kot oznaka za dojetja lastnega jaza. Zavračajo poenoten pojem identitete in vztrajajo, da našo osebnost oblikujejo razprave, kar povzroča, da se le-ta od konteksta do konteksta nekoliko spreminja (Sawicki 1991 v Healy 2005: 200–204).

Moč se v postmodernizmu predstavlja kot vse prisotna in produktivna za socialna razmerja.

Po njihovem mnenju je moč produkt razprave in ne nekaj, kar je pritrjeno k posamezni identiteti kot npr. „moški“ ali „strokovnjak“. Po mnenju Sawickijeve (1991 v Healy 2005: 200–204) je za pristop do moči pomembno razumevanje, da se moč ne poseduje, temveč se izvršuje, da moč v osnovi ni represivna, temveč produktivna in da moč izhaja od spodaj navzgor.

Pojem razgradnje v postmodernizmu opisuje proces identifikacije in spodkopavanja nasprotij, s pomočjo katerih razprave predstavljajo znanje, identiteto in druge socialne fenomene (Weedon 1997, v Healy 2005: 204). Nekatera od teh nasprotij, ki jih najdemo v socialnem delu, vključujejo: normalno/abnormalno, pravilno/napačno, močno/nemočno, delavec/uporabnik, srednji razred/delavski razred, moško/ženko, strokovnjak/laik itd. Razgradnja je usmerjena predvsem v razbijanje dualizma, z namenom prikaza razpona različnih stališč, ki ležijo znotraj in preko nasprotujočih si strani (Healy 2005: 200–204).

Socialne delavke imajo glede postmodernih teorij nekoliko deljena mnenja, saj nekatere menijo, da navedene teorije spodbujajo predvsem individualistični pristop, s čimer zmanjšujejo možnosti skupnostnih pristopov (Dominelli 2002b v Healy, 2005: 206).

3.2.5.1 Teorije socialnega konstrukcionizma

Parton in O’Byrne (2000) govorita o konstruktivnih teorijah, pri tem pa izhajata iz tako imenovanega konstrukcionističnega in pripovedovalnega pristopa, tako glede analize kot tudi glede razumevanja socialnega dela, še posebej pa glede razvoja teoretičnih spoznanj za prakso. Izbrani termin konstruktivnosti bi pri tem naj odseval željo po zagotovitvi perspektive, ki je še posebej pozitivna in poskuša graditi na vsem, kar je značilno za socialno delo oziroma se razume kot njegova poglobljena prednost. Grozi pa ji, da se bo v sodobnem času izgubila, saj socialno delo postaja vse bolj kompleksna aktivnost, ki vključuje širok spekter odgovornosti, pri čemer pa mora biti ključnega pomena delo z uporabnikom. Avtorja navajata številne študije, ki so pokazale, da pri socialnem delu ni tolikšnega pomena tehnika, ki jo socialna delavka uporablja, pač pa sama kvaliteta in

vrednost uporabnikove izkušnje (Parton in O'Byrne 2000: 10).

Temeljno izhodišče konstrukcionističnih teorij je, da posamezniki z interakcijami ustvarjajo socialni svet skozi lingvistično in simbolno aktivnost, katere namen je zagotavljanje koherentnosti in smisla, navzgor odprtemu in neoblikovanemu človeškemu obstoju. Skupnost ni ne sistem, ne mehanizem, niti organizem, ampak simbolična konstrukcija, sestavljena iz idej, pomenov in jezika, ki se s časom in z delovanjem ljudi spreminjajo, s čimer pa tako omejujejo, kot tudi nasploh omogočajo delovanje ljudi. Naveden pristop poudarja proces, v katerem ljudje skozi izkušnje, pridobljene v udeležbi in interakciji v socialnem svetu, definirajo sebe in svoje okolje (Parton in O'Byrne 2000: 15–16).

Pri tem razumem, da avtorja želita s pojmom „kvaliteta in vrednost uporabnikove izkušnje“ opredeliti odnos, ki ga socialna delavka vzpostavi z uporabnikom, zato konstruktivno socialno delo, kot ga poimenujeta avtorja, predstavlja izjemno pomemben premik v socialnem delu, ko prične poudarjati pomembnost vzpostavljenega odnosa socialne delavke z uporabnikom.

Madson govori o sodelovalnem pristopu, ki temelji predvsem na odnosu oziroma položaju, ki ga zavzamemo v razmerju z uporabnikom. Ta položaj je tako temelj za vso kasnejše delo, saj pomeni način, po katerem pristopamo k uporabniku. Posledično se lahko postavimo na stališče spoštovanja, radovednosti, povezovanja in terapevtskega odnosa, lahko pa se, včasih tudi nezavedno, postavimo v položaj obsojanja, nepovezljivosti in neodobravanja. Položaj, ki ga zavzamemo na začetku odnosa je pogojeno predvsem z vrednotami in konceptnimi domnevami iz katerih izhajamo (Madsen 2003: 1–2).

Madsen še izpostavlja, da uporabnikovo zaznavanje strokovnjakovega odnosa bolje napoveduje uspešnost izida terapije, kot ga zna napovedati strokovnjak. Pri tem je potrebno še poudariti, da upanje, ki ga strokovnjak prinese v odnos, že samo po sebi prispeva k spremembam, zato takšno upanje, ob hkratnem povzdigovanju uporabnikovega upanja, predstavlja specifično terapevtsko tehniko (Madsen 2003: 14–15).

Sodelovalna narava partnerskega odnosa se kaže tudi v načinu, kako socialna delavka uporabnika v takšen odnos povabi. Pri tem je potrebno uporabnika uvesti na način, ki mu je blizu in mu kaže, da je socialna delavka zainteresirana za sodelovanje z njim. Zato mora socialna delavka v začetku v takšen odnos vstopiti predvsem kot slušatelj z željo po razumevanju uporabnikove perspektive in jezika (Anderson in Gehart 2007: 45).

Eden pomembnejših premikov, ki jih vnašajo omenjene teorije v socialno delo, je tudi premik od tega, da socialne delavke vedo vse, k temu da spoštujejo tudi uporabnika, njegovo zgodbo, spoštujejo ga kot „eksperta iz izkušenj“, socialne delavke pa prevzamejo vlogo „spoštljivega in dogovornega zaveznika“.

Parton in O’Byrne (2000: 66–69) tako menita, da socialne delavke, ki upoštevajo konstruktiven pristop, ne izhajajo niti iz domneve, da poznajo odgovor za težave katerekoli osebe, niti iz domneve, da vedo, kaj je najboljša oziroma boljša rešitev. Glede na navedeno spoštujejo uporabnikovo teorijo kot enakovredno katerikoli drugi teoriji, pri čemer si ne domišljajo, da obstaja teorija z vsemi pojasnili za neko konkretno situacijo. Razumejo, da so v položaju, kjer takšne vseobsežne razlage ne potrebujejo, saj razlage težav ne vidijo kot nujne za razumevanje rešitve.

Tudi Madsen (2003: 15–17) poudarja, da se je pomembno in koristno do uporabnika vesti kot spoštljiv zaveznik, kar pa je, kot poudarja avtor, pogosto lažje reči, kot storiti. V razmerju do uporabnika se lahko strokovni delavec postavi v položaj zaveznika, ki uporabniku nudi aktivno podporo pri oblikovanju življenja, kot ga želi. Pri tem pa socialna delavka procese nenamerne oslabitve zmanjša na minimum z vzpodbujanjem uporabnikovega odziva na delo socialne delavke in ocenjevanjem izkušnje odnosa. Strokovni delavec se tako mora premakniti iz vloge strokovnjaka v vlogo zanesljivega in odgovornega zaveznika. Glede dela z uporabniki je nujno potrebno, da socialne delavke za to tudi prevzemajo odgovornost, saj navedeno ustvarja okolje, v katerem se uporabniki lahko bolje odločijo, na kakšen način se želijo odzvati na delo socialne delavke, s čimer pa

socialna delavka hkrati pridobi možnost delo organizirati na način, ki ga uporabniki smatrajo kot opolnomočenje (Madsen 2003: 32–33).

Madsen izpostavlja mnenje Whitea (1995), ki pravi, da je uporabnik tako imenovani starejši partner v delovnem odnosu, pri čemer opominja, da socialna delavka dela na njihovem življenju in da uporabniki lahko sami najbolje presojujejo najboljšo smer za svoje življenje. Delovni odnos vedno napreduje bolje, če temelji na partnerskem odnosu, katerega narava je skupno definirana s strani strokovne delavke in uporabnika. Študije kažejo, da je že sama stopnja sodelovanja najboljši pokazatelj bodočega možnega uspeha. Čeprav je partnerski odnos v samem bistvu interakcijski proces, pa ne gre spregledati, da socialne delavke v takšnem odnosu vendarle morajo zadržati določeno stopnjo vodstvenega položaja, saj se partnerski odnos z uporabnikom običajno začne s tem, da socialna delavka poišče možne načine sodelovanja z uporabnikom, ne pa da bi pričakovala, da uporabnik začne sam sodelovati z njo. Ne glede na navedeno pa je, upoštevajoč dejstvo, da so uporabniki največji strokovnjaki za svoje izkušnje, treba partnerski odnos vendarle začeti s spoštljivostjo do strokovnosti vseh vključenih v odnos. Socialna delavka ne more kar domnevati, da ji zaradi dodelitve dokumentacije uporabnika enostavno pripada pravica vstopiti v življenje uporabnika z osebnimi vprašanji. Ne sme se namreč pozabiti, da je eden ključnih temeljev partnerskega odnosa tudi zavedanje strokovne delavke, da dela za uporabnike. Upoštevati je namreč potrebno, da je socialna delavka v odnosu že v privilegiranem položaju, saj se delovni odnos običajno dogaja v njenih prostorih, ob njenih terminih in po strukturi, kot jo ona določi. Socialna delavka je tudi tista, ki je za udeležbo v takšnem partnerskem odnosu edina tudi plačana. Tako so uporabniki običajno tisti, ki morajo v okviru potrebe po pomoči razgaliti svoje življenje, pa čeprav tega morebiti ne bi hoteli. Upoštevajoč navedeno lahko pridemo do zaključka, da čeprav je partnerski, pa delovni odnos nikoli ne more biti popolnoma enakovreden. V kolikor bi namreč pristali na popolnoma enakovrednost, obstaja rizik zabrisa vseh meja ravnanj in kakor tudi odgovornosti udeleženih (Madsen 2003: 34–36).

Anderson in Gehart poudarjata, da ima v sodelovalnem odnosu uporabnikovo znanje višjo vrednost, zato socialna delavka naj ne bi imela vnaprejšnjih pričakovanj, kako bi se naj zgodba in sodelovanje odvijali. Socialna delavka mora uvodoma zaupati v to, da uporabnik sam sebe najbolje pozna in se mora biti pripravljena z njim pogovarjati predvsem o temah, ki se mu zdijo pomembne. Povečevanje uporabnikovega znanja ta pristop bistveno razlikuje od drugih pristopov, pri katerih je temelj ravnanja predvsem strokovno znanje, ki iz nekega zunanjega stališča definira uporabnikove probleme, posledično pa tudi rešitve, izzide in morebitni uspeh (Anderson in Gehart 2007: 46).

Socialna delavka bi se naj torej izogibala domnevi, da uporabnika oziroma njegovo življenjsko situacijo pozna že vnaprej. Posledično tudi vnaprej ne more izvedeti izzida postopka, ampak se mora ob uporabniku učiti od uporabnika samega. Glede na navedeno mora biti strokovna delavka pripravljena in sposobna v odnosu do uporabnika sprejeti tudi kritiko svojega strokovnega dela ali osebnih nazorov (Anderson in Gehart 2007: 48–49).

Namesto razvijanja hipotez, ki bi temeljile na najbolj priljubljeni teoriji, socialna delavka ostaja nevtralna in poskuša spoznati uporabnikovo razmišljanje, vendar ne toliko o težavi kot o izjemah od težave. Socialno delavko preprosto zanima, kdaj so stvari boljše, kaj temu botruje in še posebej, kaj je oseba storila drugače, da je bilo to možno. Ključno vprašanje socialne delavke uporabniku mora biti „kako ti je to uspelo?“, saj v kolikor s tem vprašanjem uspe uporabnika vzpodbuditi k razmišljanju, kako mu nekaj uspeva, ga s tem tudi opolnomočuje k ponovitvi takšnega obnašanja. Za razliko od prepričanja, da smo ugotovili, kaj je narobe, kar nas sili oziroma zaposluje z označevanjem in pokusi kontroliranja napačnega vedenja, radovednost spodbuja k iskanju virov znotraj posameznika oziroma družine. Strokovnjak (expert) za težavo je po mnenju avtorjev v bistvu uporabnik in ne socialna delavka, saj ima prvi s težavo največ izkušenj in edini pozna tudi njene izjeme. Pri tem pa je potrebno pripomniti, da socialna delavka kljub temu ni brez strokovnega znanja, saj s postavljanjem koristnih vprašanj in soustvarjanjem novih okvirjev situacij vzpodbuja ustvarjanje rešitev (Parton in O’Byrne 2000: 66–69).

V okviru konstruktivnega socialnega dela se tudi poskušamo izogniti izpostavljanju pomanjkljivosti oziroma slabosti ter poskušamo izpostaviti predvsem potenciale in moči.

Po mnenju de Shazerja (v Parton in O'Byrne 2000: 71–72) namreč osnovne gradnike rešitev predstavljajo izjeme od problema. Izpostavlja, da je bolje kot potrjevati pravilo iskati njegove izjeme, saj le-te predstavljajo bodoče rešitve in za uporabnika ključ do spremembe trenutne situacije. Posledično se rešitve gradijo skozi dialog med uporabnikom in socialnimi delavkami, pri čemer je potrebno podrobnosti izjem od problema, ki jih je uporabnik opazil, razvijati s pomočjo vprašanj, kako je to naredil, kakšno razliko je to povzročilo in kako je bilo to opaženo. Dialog, ki poteka na ta način, spodbuja pozitivnost in se osredotoča na uporabnikovo prihodnost brez problema, saj krepi njegove moči, sposobnosti, samozavest in željo po trdem delu za doseganje napredka. Po mnenju de Shazerja so izjeme od problema situacije, ko je bil problem manjši oziroma ga ni bilo. Po drugi strani se je nevarno osredotočati na patologijo oziroma slabosti, saj pogovarjanje o problemih povzroča njihovo nadaljnjo rast.

Tudi Madson poudarja, da je v socialnem delu pomembno premakniti fokus od tega, kdo smo z uporabniki na to, kako smo z uporabniki, saj takšen premik odpira možnosti za različne vloge strokovnega delavca do uporabnika. Zato pa je potreben premik v razmišljanju, pri čemer je za zagotovitev ustrezne smeri za razvoj zavezniškega odnosa do uporabnika potrebno upoštevati štiri konceptne domneve, in sicer vero v vire, predanost k opolnomočenju, preferenco za partnerski odnos in kulturno radovednost. Takšen konceptni premik Madsen opisuje kot odstop od poudarjanja problemov k poudarjanju kompetenc, odstop od vloge strokovnjaka k vlogi zanesljivega zaveznika, odstop od dela na profesionalnem področju k delu na družinskem področju in odstop od poučevanja uporabnikov k učenju skupaj z uporabniki (Madsen 2003: 21–22).

V praksi se socialne delavke prav tako srečujejo s temeljno izbiro, ki vpliva na vsa kasnejša dejanja in ravnanja, in sicer izbirajo ali delovati preko modela deficitov ali preko modela

virov v delovanju uporabnika oziroma družine. V okviru deficitnega modela se domneva, da znotraj družine obstajajo določena pravila, pri čemer se terapija osredotoča na popraviljanje vsakega odklona od teh pravil in nehote ojačuje tudi samo disfunkcionalnost le-tega. Za razliko od navedenega pa model virov domneva, da vsaka družinska skupnost kontinuirano razvija svoja pravila skozi interakcijo zgodovine, kulture, etnične pripadnosti, socialnega položaja, politike, medosebnih odnosov in individualnih značilnosti. Socialna delavka se za razliko od prejšnjega modela posledično osredotoča zgolj na vire in moči družine, pri čemer mora biti tudi odprta za razlike. Različnost je namreč dobrodošla, terapija pa se smatra za mobilizacijo kreativne kapacitete družine za reševanje problemov in sicer sprva s socialno delavko, potem pa brez nje. V kolikor se osredotočamo na moči in vire uporabnika, obstaja manjša verjetnost, da bi z našim delom lahko izzvali upor. Prav tako pa že v izhodišču označimo vire, s katerimi lahko uporabnik prične premagovati težave v njegovem življenju (Madsen 2003: 22–28).

Delo z uporabniki ima nanje lahko učinek opolnomočenja ali pa oslabitve, pri čemer kot procese opolnomočenja označujemo načine razmišljanja in delovanja, ki družine podpirajo in ojačajo njihovo sodelovanje pri razvoju življenja, ki ga želijo. Pri tem je smiselno razlikovati namen naših dejanj od učinkov naših dejanj, saj imajo lahko dejanja kljub namenu opolnomočenja nehote slabitveni učinek (Madsen 2003: 22–30).

Konstrukcionistični pristop v socialnem delu poudarja torej sodelovalen, partnerski odnos med socialno delavko in uporabnikom, ki se osredotoča na spodbujanje moči oziroma prednosti in ne na popraviljanje slabosti.

V okviru takšnega odnosa bi naj socialna delavka podelila tudi svoje izkušnje, nazore in prepričanja. Namen takšnega deljenja izkušenj je predvsem ustvarjanje okoliščin, ki uporabniku omogočajo razmišljanje in dialog. Ni namreč toliko vprašanje, kaj lahko in česa ne sme strokovna delavka povedati, ampak je pomembno predvsem vzpodbujanje aktivnega dialoga. Izražanje osebnih misli se v tem kontekstu smatra kot odzivno

razumevaje (Anderson in Gehart 2007: 50).

Konstrukcionistični pristop, kot navajata avtorja, ima refleksivno in potrditveno naravo in se torej osredotoča na dialog, poslušanje in govor. Udeleženci dialoga posledično ne smejo pričakovati določenih izidov, saj konverzacija v najboljšem primeru šele sproža določene efekte (Parton in O'Byrne 2000: 183–187).

Kot navajata Anderson in Gehart (2007: 50), naj bi bil pogovor v sodelovalnem odnosu bolj podoben vsakodnevnemu pogovoru in bi naj bil manj formalen, s čimer pa seveda pomeni odstop od poprejšnje institucionalne tradicije strokovnega dela, kar pa hkrati ne pomeni odnosa v obliki običajnega klepeta med prijatelji, saj mora delovni odnos vendarle potekati v okviru določenega konteksta in z določenim namenom. Pri tem pa je pomembno minimalno prevladovanje socialne delavke.

Beckett izpostavlja socialno delo, ki se v pretežnem delu opira na ideje de Shazerjeve k rešitvam usmerjene terapije, prav tako pa tudi na pripovedovalni pristop Michaela Whitea in Davida Epstona. V okviru navedenega pristopa Beckett izpostavlja predlog Partona in O'Byrna glede razvoja novega pristopa k praktičnemu delu brez vsiljevanja neke zunanje resnice uporabnikom, temveč s sodelovanjem socialne delavke in uporabnika pri ustvarjanju uporabnikove osebne pripovedi (Beckett 2006: 74–75).

Konstrukcionizem v socialnem delu tako odseva pojem soustvarjanja kot skupnega raziskovanja v pogovoru, v odnosu, ki nastaja med dvema ekspertoma – uporabnikom kot ekspertom iz izkušenj in socialno delavko kot ekspertom iz znanja o vzpostavljanju delovnega odnosa, pri katerem nobeden ne poseduje rešitve in v katerem se rešitve soustvarjajo.

Konstrukcionizem torej vztraja na tem, da razvijamo kritičen odnos do tako imenovanih zakoreninjenih načinov razumevanja sveta in samega sebe. Problematizira pojme, kot so očitno, realno in zakoreninjeno ter je posebej skeptičen do pozitivizma in empirizma v

tradicionalnem smislu, torej domneve, da je svet mogoče razumeti že samo skozi opazovanje. Zavrača razmišljanje, da je „naš“ način razumevanja resnice enak kot pri vseh ostalih, saj se znanje razvija skozi interakcijo ljudi, zaradi česar se je potrebno podrobneje ukvarjati s socialnimi procesi. Namesto ločevanja znanj in ravnanj konstrukcionizem podpira spoznanje o njuni intimni prepletenosti (Parton in O' Byrne 2000: 24–25).

Socialno delo se za izvajanje vpliva na posameznike, družine in skupnosti posledično poslužuje neformalnega pogajanja, s čimer se socialne delavke od delavcev v drugih storitvah razlikujejo predvsem po njihovi pripravljenosti opustiti svojo formalno vlogo in z uporabniki delati v neformalnem okvirju, v smislu pogajanja k rešitvam (Jordan in Parton 1983 v Parton in O' Byrne 2000: 33). Uspeh socialnega dela bi se tako naj meril zgolj v pomenu, ki ga imajo dejanja udeležencev v nekem socialnem kontekstu, kar pa pomeni, da morajo socialne delavke postati bolj pozorne na pomen pripet k posameznim besedam in ravnanjem uporabnikov (Jordan 1987 v Parton in O' Byrne 2000: 33).

Parton in O' Byrne (2000) izpostavljata, da ima konstruktivno socialno delo več privlačnih značilnosti, kot so spoštovanje, zavzetost in dialog, vendar pa osrednji preizkus etičnosti ravnanja predstavlja predanost učinkovitosti pomoči uporabniku. Večina študij nakazuje, kar je še posebej pomembno, da učinek takšnega načina dela ni zgolj kratkotrajen, temveč sčasoma svoj učinek še povečuje (Parton in O' Byrne 2000: 152).

Nekateri kritiki navedenemu pristopu očitajo, da ne upošteva v zadostni meri čustvenega stanja uporabnikov. V odgovor na to avtorja izpostavljata prepričanje Millerja, da je potrebno čustva smatrati kot vedno prisoten aspekt odnosa z uporabnikom. Čustva so del konteksta in ne toliko notranja stvar posameznih uporabnikov. Upoštevanje čustev na tak način pomeni, da nikoli niso zanemarjena, pri čemer pa je potrebno pazljivo izbirati, o katerih čustvih se pogovarjamo, saj nekateri avtorji menijo, da pogovori o čustvih le-ta poudarjajo. Konstruktivni pristop se v smislu progresivnejšega načina doseganja cilja vedno premika od pogovora o čustvih k pogovoru o dejanjih (Parton in O' Byrne 2000:

152–169).

3.2.5.1.1 Pripovedovalni pristop za postmoderno prakso socialnega dela

Znotraj posteoretičnih pristopov v praksi socialnega dela Healy izpostavlja tako imenovano „pripovedovalno terapijo“ (Healy 2005: 206–209) kot obliko postmoderne pristopa k praksi. Pripovedovalna terapija je po mnenju Healy najverjetneje najbolj uveljavljen prikaz uporabe postmodernih teorij v praksi socialnega dela. Pripovedovalna terapija se osredotoča na pripovedovanje, ki ga sami in drugi o nas ustvarjamo v zvezi z našimi izkušnjami, zaradi česar posledično definira tako nas kot tudi naše življenjske možnosti. Izhajajoč iz takšnega pristopa je življenje uporabnika omejeno s škodljivimi pripovedmi, ki jih je ustvaril sam ali so jih o njem ustvarili drugi. Pripovedovalni terapevt tako išče in poskuša spremeniti te uporabnikove škodljive pripovedi o sebi, s pomočjo na novo konstruiranih pripovedi, ki izpostavljajo predvsem uporabnikove sposobnosti. V okviru navedenega pristopa mora socialna delavka biti predvsem radovedna in odprta, pri čemer ni potrebno v razmerju do uporabnika za vsako ceno iskati resnice.

Težava ni uporabnik sam, ampak je potrebno uporabnika od njegovih težav ločiti, med drugim tudi s pomočjo poimenovanja konkretnih težav. Pripovedovalna terapija poskuša pri uporabniku rekonstruirati prevladujočo pripoved, ki bo oblikovala uporabnikovo življenje, in sicer na podlagi vseh uporabnikovih patologij in sposobnosti. Ta pristop je zelo podoben perspektivi moči. Pripovedovalna terapija upošteva tudi, da uporabnikovo življenje oblikujejo tudi pripovedi, ki jih o njem ustvarjajo drugi, zaradi česar mora socialna delavka v svoji strategiji pogosto upoštevati tudi prilagoditve znotraj uporabnikove skupnosti (Healy 2005: 206–209).

Parton in O’Byrne (2000: 183–187) izpostavljata, da je socialno delo konceptualno mogoče opredeliti kot proces pripovedovanja z realnimi posledicami. Socialne delavke so eksperti za proces, saj znajo vzpostavljati odnose s širokim spektrom ljudi, ki potrebujejo storitve. Izhajajoč iz konstrukcionizma je ena izmed pglavitnih prednosti pripovedovalni pristop k

praktičnemu delu, saj nam nudi besedni zaklad za razumevanje in uporabo substance samega procesa. Konstrukcionistični pristop namreč ne privilegira strokovnega znanja naproti znanju uporabnika, saj je uporabnikovo poznavanje lastnih izkušenj ključen element socialnega dela. V kolikor hočemo situacijo razumeti, se moramo obrniti neposredno na njene udeležence in upoštevati njihovo zgodbo, pri čemer njihovo pripovedovanje postane ključnega pomena za izboljšanje same situacije. Izhajajoč iz tega, je odnos v socialnem delu partnerski odnos, znotraj katerega vsaka stran na svoj način doprinese k vrednosti pogovora. Ker so socialne delavke eksperti za sam proces, lahko uporabnikom pomagajo pri osredotočenju na njim dane vire za doseganje njihovih ciljev in spreminjanje situacije. Pri tem socialna delavka ne izhaja iz domneve, da ve, kaj je najboljše za uporabnika, ampak je ključnega pomena njegova sposobnost delovanja tudi v dvoumnih oziroma negotovih pogojih. V smislu konstrukcionizma dobra praksa izhaja iz dobrega pogovora, saj z njegovo pomočjo lahko raziskujemo, ocenjujemo in se udeležujemo odnosa z uporabnikom.

Postmodernisti zavračajo obstoj ene same želene, nujne poti oziroma primerne poti za uporabnika. Namesto tega se osredotočajo predvsem na raziskovanje različnih poti in možnosti. Pripovedovalni pristopi se tako uporabljajo za opolnomočenje uporabnika pri ločitvi od zaznanih problemov. Ne glede na navedeno pa nekatere socialne delavke postavljajo sposobnost postmodernih teorij po zagotovitvi celostnega okvirja za praktično delo pod vprašaj. Pogosto je namreč predvsem akademski jezik večine postmodernih teorij predvsem praktikom nekoliko tuj (Healy 2005: 206–209).

Postmodernisti s tako imenovano pripovedovalno terapijo prispevajo odmik od tega, da je težava uporabnik, k temu da je potrebno uporabnika od njegovih težav ločiti, med drugim tudi s pomočjo poimenovanja konkretnih težav (na primer: od duševno bolne osebe k osebi s težavo v duševnem zdravju). Postmoderne teorije tako kot teorija perspektiva moči delujejo na opolnomočenju uporabnika pri ločitvi od njegovih problemov (Healy 2005: 206–209).

3.2.5.1.2 K rešitvam usmerjen pristop za postmoderno prakso socialnega dela

V nadaljevanju predstavljam s strani več avtorjev izpostavljeno in po mojem mnenju v praksi socialnega dela tudi izjemno pomembno, k rešitvam usmerjeno kratkotrajno terapijo (SFBT- solution-focused brief therapy), ki jo je skupaj s sodelavci razvil predvsem de Shazer. De Shazer je poskušal praktično delo reducirati na njegovo bistvo, pri čemer je iskal, kaj je tisto nujno za doseganje sprememb (Parton in O' Byrne 2000: 96).

K rešitvi usmerjena kratkotrajna terapija je bila razvita predvsem skozi prakso in ne toliko skozi empirično testiranje elementov in metod. Šele kasneje so strokovni delavci iz prakse in raziskovalci združili moči z namenom oceniti učinkovitost samega modela. Številne zaključene študije so tako pokazale, da je k rešitvi usmerjena kratkotrajna terapija učinkovita terapija na širokem področju reševanja vedenjskih in socialnih težav (Franklin in Jordan 1999: 122–125).

Poglavitna ideja k rešitvi usmerjene kratkotrajne terapije je, da v situaciji, ko so težave že skonstruirane, šteje zgolj še konstruiranje rešitev, zaradi česar je potreben poudarek na pogovoru, ki ne vključuje težav, ampak se ukvarja samo s situacijami, ko težav ni bilo ali so le-te bile manjše. Razlog oziroma vir težav se pri tem ne raziskuje, poteka pa podrobna razprava o vseh izjemah od problema in o obnašanju, govoru in občutkih, ki bodo v prihodnosti drugačni (Parton in O' Byrne 2000: 96–97).

Poleg tega je bistven aspekt, da imajo uporabniki neslutene moči in vztrajnost, ki pa jih je možno uporabiti tako, da sami razvijajo učinkovite rešitve. K rešitvi usmerjena kratkotrajna terapija zgolj identificira in ojača naravne sisteme socialne podpore, kakor tudi osebne in socialne vzorce obnašanja uporabnika, ki so le-temu že v prihodnosti pomagale reševati težave. Za ustvarjanje odnosa z uporabniki socialne delavke uporabljajo predvsem pristop nevednosti. Socialna delavka je pri tem osredotočena na uporabnika in ga obravnava kot eksperta iz izkušenj glede njegovih problemov in življenja nasploh. Socialna delavka, čeprav strokovnjakinja na svojem področju dela, namreč ne more vedeti toliko o

uporabniku in njegovih virih moči, kot ta ve že sam. Socialne delavke v okviru tega pristopa proučujejo predvsem predhodna uspešna reševanja težav in so interesirane predvsem glede izjem od problema (Berg 1994 in De Yong in Berg 1997 v Franklin in Jordan 1999: 106–107).

Sklare (2005) tako v svoji „centralni filozofiji“ poudari tri pravila, ki jih povzema po de Shazerju in sodelavcih, ki so uporabna za prakso socialnega dela:

1. „Ne popravlaj, kar ni zlomljeno“ je prvo pravilo, preko katerega avtor sporoča, da je socialna delavka lahko v nevarnosti, da destabilizira uporabnika tam, kjer je do sedaj zmožel, če izhaja iz lastne agende o tem, kaj je problem in kaj diagnoza.
2. „Ko enkrat veš, kaj deluje, delaj več tega, nadaljuj s tistim, kar deluje.“ Informacija uporabnika o tem, kaj je zanj uspešno, je dragocena informacija, zato moramo v procesu odkrivanja izjem in uspešnega dela podpreti uporabnika, da odkriva in ubesedi dobre izkušnje, vire moči. To pa pomeni aktivno držo svetovalca, ki mora biti pozoren na vire moči, saj uporabniki sami hitro obvisijo na težavah, problemih in napakah.
3. „Če nekaj ne deluje, ne ponavljaj, delaj nekaj drugega“. Pomemben je premik iz poznanih in varnih, vendar neučinkovitih strategij. Socialna delavka mora zagotoviti za ta premik varne pogoje in vprašanja o izjemah ter vprašanje o čudežu, ki to omogočajo.

V uvodnem delu SFBT- pristopa je pomembno, da ljudje s svojimi besedami razložijo svojo situacijo, svoje težave in svoje občutke in da se temu prisluhne na način, da nadaljnja razprava vključuje jezik uporabnika, pri čemer pa mora socialna delavka čim prej začeti uporabnika spraševati o izjemah od problema. Glavna ideja za tem je premik k pogovoru, ki ne vključuje težave, ampak se osredotoča na situacije, ko je uporabniku uspelo težave omejiti oziroma odpraviti. Pogovor o rešitvah uporabnika namreč usmerja k spoznavanju lastnih virov in je osrednjega pomena za k rešitvam usmerjen pristop. Po de Shazerju pogovor o izjemah dejansko išče razlike v situacijah, pri čemer prepozna in poudarja

razlike, ki povzročajo spremembe (de Shazer 1991 v Parton in O' Byrne 2000: 99).

Sklare (2005) meni, da ima vsak problem izjeme, ki jih je mogoče identificirati in preoblikovati v rešitev. Ker so naši uporabniki pogosto tako zatopljeni v probleme, ne prepoznajo več situacij, ko so bili problemi manj grozeči, ko so jih obvladali ali se jim je celo zazdelo, da jih ni. Naši uporabniki sami ne vidijo teh virov, zato je pomembno, da jih skupaj z njimi raziščemo.

De Shazer meni, da so majhne izjeme od običajnih problemov, torej dnevi, ko je stanje za uporabnika boljše, ključni gradniki rešitev. Uporabnika je posledično potrebno spodbujati k ponavljanju oziroma k ustvarjanju takšnih izjemnih situacij, kar hkrati predstavlja tudi primer Ericksonovega principa uporabe, kjer je potrebno uporabiti prav vse, kar oseba s seboj prinese na srečanje – moč, umske procese in vse drugo, kar bi lahko bilo uporabnega. Rešitve pri tem ustvarjamo z uporabo razlik, ki so se pojavile na način, da nam le-te odprejo kakšen nov pomen, drugačno obnašanje oziroma razvoj (de Shazer 1997 v Parton in O' Byrne 2000: 100).

Socialne delavke pogosto od uporabnika pričakujejo velike spremembe, predvsem pa takšne, ki temeljijo na njihovi lastni predstavi o rešitvi problema in ne na uporabnikovih ciljih ali željah.

Sklare (2005) pri tem poudarja, da imajo tudi male spremembe dragoceni učinek, da se razširijo in omogočijo večje spremembe. Tudi najmanjša dobra sprememba sproži reakcijo v okolju in okolje se prične spreminjati. Naloga socialne delavke je, da razberemo in ubesedimo vsako spremembo in jo naredimo bolj razvidno ter uporabno.

Avtorja Berg in Miller (1992 v Parton in O' Byrne 2000: 101–103) pa priporočata, da socialna delavka pri delu z uporabnikom uvodoma poskuša ugotoviti želje in morebitne cilje uporabnika, ki jih naj pod pogojem, da so zakoniti in etični, tudi upošteva.

Sklare (2005) poudari, da moramo uporabnikove cilje postaviti v pozitivni obliki, torej ubesediti, kaj so njegovi želeni izidi, kaj torej želijo doseči. To je bolje, kot postaviti cilj, česa več ne želijo. Kot primer navaja avtor, da si uporabnik namesto „ne bi se več rad kregal s straši“ postavi cilj, kaj bi namesto tega rad počel oziroma naredil.

Druga pomembna metoda za doseganje sprememb je tudi uporaba „vprašanj za rangiranje“, pri čemer je v tem primeru mogoče uporabiti katerokoli vrsto rangirne lestvice, na primer od nič do deset. V tem primeru se uporabniku predlaga, da se na lestvici rangira glede na njihov trenutni status problemov, prav tako se jih prosi za rangiranje, o katerem mislijo, da bo ustrezno, ko bo delo opravljeno, pri čemer se uporabniki rangirajo običajno nižje od deset. Za tem sledi navezno vprašanje, s katerim uporabnika sprašujemo, kaj bo po njegovem mnenju tisto, kar bo opazil in mu bo tudi povedalo, da se lahko na lestvici pomakne eno stopnjo navzgor. Namen uporabe takšnih vprašanj je pri uporabnikih odpraviti prepričanje, da obstajata le dve stanji oziroma dve stopnji, in sicer prva s problemom in druga brez njega, pri čemer sami ob tem običajno pričnejo opazovati, da so še kako sposobni postopnih sprememb. Kot izpostavlja de Shazer je potrebno lestvico vzpostaviti tako, da so vse številke na strani rešitev. Določanje številke namreč pogovore o rešitvah konkretizira do te mere, da tudi, če ni natančno znano, kaj katera številka pomeni, je vedno znano, da je pet bolje kot štiri. Vprašanja za rangiranje so tako uporabna ob različnih problemih, kot so na primer depresije, nesamozavest, pomanjkanje motivacije itd. (de Shazer 1994, Milner in O' Byrne 1998 v Parton in O' Byrne 2000: 105).

Naslednja možnost za doseganje sprememb je uporaba vprašanj glede soočanja oziroma shajanja s problematično situacijo, ki je uporabna predvsem takrat, ko izjeme od problematične situacije niso mogoče (na primer ob izgubi bližnje osebe ali drugih življenjskih dejstvih, s katerimi se je potrebno sprijazniti). Avtorja izpostavljata še, da je v okviru pogovorov o prihodnosti pomembno uporabljati predvsem aktivne glagole, v smislu „reševati“, namesto „prejemati pomoč“, pri čemer so takšna srečanja mešanica pogovora o ciljih in pogovora o izjemah. Avtorja predlagata vprašanja, kot so na primer: „Kako ste to

naredili?“, „Kaj je bilo takrat drugače?“, „Kako zmoreš?“, „Zakaj stvari niso slabše?“, „Kaj boš naredil namesto tega?“, „Kaj boš naredil drugače ob domnevi, da se to zgodi?“. Namesto uporabe besede „če“ je bolj priporočljiva uporaba besed, kot so „recimo“ ali „domnevajmo“ (Parton in O' Byrne 2000: 105).

Pomembna metoda pri takšnem delu pa so tudi naloge uporabniku, ki od njega zahtevajo pretvarjanje v smislu „pretvarjajte se, da ...“, saj je pretvarjanje v bistvu spreminjanje brez sprememb. Vendar pa se pretvarjanje kot spontana aktivnost razlikuje od načrtovane aktivnosti, saj pri pretvarjanju ni potreben prevelik trud (Parton in O' Byrne 2000: 105–110).

Pomembno je uporabljati predvsem pozitivne besede v smislu poskušaj predvideti, kdaj ti bo uspelo, namesto poskušaj predvideti, kdaj ti ne bo uspelo. Napovedovanje sprememb in izjem pri uporabnikih vodi k obnašanju, ki njihovo pogostost stopnjuje. Ko uporabniku namreč prepuščamo izbiro odločanja glede potrebnih dejanj, mu s tem sugeriramo, da že sami vedo, kaj je zanje najbolje. Pri tem se osredotočamo predvsem na spodbujanje dejanj, ki so od sedanjih drugačna, saj bo vsaka sprememba prekinila obstoječi vzorec obnašanja. Navedene tehnike so še posebej uporabne v primeru starševskih težav oziroma pri težavah v partnerskih odnosih (Parton in O' Byrne 2000: 111–117).

Prvo vprašanje, ki bi ga po uporabi prej omenjenih metod in tehnik socialna delavka na prvem naslednjem srečanju postavila uporabniku, je „kaj se je spremenilo na boljše?“, saj domneva, da situacija ni ostala enaka, spodbuja napredek in povečuje možnost opazanja sprememb. Tako imenovani proces „EARS“ vključuje poizvedovanje pri uporabniku glede sprememb, ki so se zgodile, ojačanje teh sprememb, ob hkratnem poudarjanju in hvaljenju uporabnika, ki jih je dosegel ter po novem začetek v smislu razprave o nadalje potrebnih korakih in spremembah. Upoštevač dejstvo, da nič ne more ostati enako, v primeru, če uporabnik meni, da do sprememb ni prišlo, domnevamo, da le-te očitno zgoj niso bile dovolj velike (Parton in O' Byrne 2000: 111–117).

Tudi Sklare (2005) poudarja nekaj usmerjevalnih konceptov kratke družinske terapije:

1. Izogibaj se analizi problema, usmeri se v raziskovanje tega, kaj deluje.
2. Bodi učinkovita v svojem ravnanju. Usmerjenost v rešitve, ki delujejo, mora hitro pokazati spremembe.
3. Osredotoči se na sedanjost in prihodnost. Iz preteklosti naj te zanimajo le viri moči.
4. Daj prednost akciji pred uvidom. Pri tem avtor citira Metcalfa, ki pravi: „To, da vemo, zakaj smo takšni, kakršni smo, ne prinaša rešitev“.

V rešitev usmerjena kratka družinska terapija upošteva tudi vprašanje specifičnosti uporabnika in vprašanje spola. Milner izpostavlja, da ženske običajno potrebujejo dodatno pomoč predvsem na področjih varnosti in pri prevzemanju ponovnega nadzora nad svojim telesom, področju pripisovanja krivde sami sebi in pri težavah v duševnem zdravju. V okviru pristopa kratke, v rešitev usmerjene terapije so bile posledično razvite številne uporabne vaje, ki ženskam pomagajo pri reševanju pravkar naštetih primerov (Parton in O'Byrne 2000: 152–169).

Franklin in Jordan izpostavljata določene kritike različnih avtorjev glede v rešitev usmerjene kratkotrajne terapije. Tej vrsti terapije se očita prevelika togost, zaradi česar model lahko pogosto spregleda številne majhne razlike, ki obstajajo med določenimi družinami, pri katerih pa se sicer uporablja enak pristop. Druga kritika pristopa zadeva predvsem njegovo preveliko osredotočenost na vedenjske vzorce, med tem ko vlogo čustev in razvojnih težav povsem minimalizira. Nekateri avtorji tako izpostavljajo, da se k rešitvi usmerjena kratkotrajna terapija premalo ukvarja s čustvi, zaradi česar predlagajo izboljšanje teoretičnih izhodišč modela in terapevtskih strategij s povečanjem pozornosti na tem področju. Ta kritika je predvsem pomembna zaradi tega, ker lahko zgolj osredotočenost na vedenjske spremembe ob hkratnem neupoštevanju čustvene komponente privede do ponavljanja preteklih napak. Nadaljnjo kritiko tega modela pa predstavlja graja zmanjševanja pomena in vloge socialne delavke kot strokovnjaka, zaradi česar se lahko spregleda pomemben odnos med strokovno delavko in uporabnikom, kar je še posebej

problematično pri delu z malimi otroki. Kot dodatno omejitev k rešitvi usmerjene kratkotrajne terapija pa avtorja izpostavljata, da pristop ne daje dovolj poudarka biološki osnovi vedenjskih vzorcev. Čeprav model ne zanika povsem biološke osnove oziroma uporabe zdravil, pa vendarle poskuša na novo opredeliti duševne motnje kot patološke oznake in se posledično osredotoča na reševanje težav skozi spreminjanje socialnih odnosov. Navedeno lahko predstavlja omejitev pristopa predvsem pri delu s kroničnimi duševnimi boleznimi, zaradi česar je v takih primerih pogosto nujno kombinirati k rešitvi usmerjeno kratkotrajno terapijo z drugimi pristopi (Franklin in Jordan 1999: 106–107).

Tako k uporabniku usmerjena terapija, kot tudi k rešitvam usmerjena kratka terapija popolnoma izključujeta stališče, da je socialna delavka strokovnjakinja, ki interpretira uporabnikova dejanja in besede v okviru določene znanstvene teorije. Navedena pristopa namreč izhajata iz predpostavke, da ljudje sami dajejo pomen svojim zgodbam, kar mora socialna delavka tudi spoštovati. Naloga socialne delavke namreč ni uporabnikom razlagati, kaj je z njimi narobe, temveč jim pomagati pri raziskovanju vseh možnih načinov izražanja in pripovedovanja lastne zgodbe, kar utegne rezultirati pri napredku oziroma premiku uporabnika iz neželene situacije. Socialne delavke morajo namreč uporabnike opolnomočiti, ne pa obvladovati (Beckett 2006: 76–77).

Za uspešno delo socialnih delavk v praksi je pomembno, da, kot meni Beckett, razvijamo teorije za prakso socialnega dela, ki pa za socialne delavke ne smejo predstavljati nekaj, v čemer bi se te lahko izgubile. Temeljni namen teorij v socialnem delu je namreč socialnim delavkam ponuditi orodje za reševanje težav in sprejemanje najboljših možnih odločitev že v osnovi zapletenih situacijah, pri čemer morajo socialne delavke s posledicami svojih rešitev, za razliko od teoretikov, tudi živeti (Beckett 2006: 79).

Moderne in postmoderne teorije socialnega dela, ki temeljijo na enakovrednem odnosu med uporabnikom in socialno delavko, na odmiku od problema k soustvarjanju rešitev skupaj z uporabniki, ki poudarjajo perspektivo moči uporabnika, delo na instrumentalni definiciji

problema so tiste, ki so končno definirale specifičnost socialnega dela in z njimi smo socialne delavke dobile okvir delovanja v praksi, preko katerega lahko zavzemamo lasten prostor v praksi pomoči uporabnikom v stiski in s tem pridobimo lastno strokovno integriteto. In ne le to, uporabljene v konceptih pomoči soustvarjanja v delovnem odnosu in individualnem projektu pomoči, predstavljajo konkretno orodje, s katerim lahko socialne delavke skupaj s ekspertom iz izkušenj soustvarjamo želene razplete in rešitve.

Številne socialne delavke dvomijo, ali lahko postmoderne teorije zagotovijo koherenten okvir za praktično socialno delo. Pri tem ne pomaga niti pretežno akademski jezik večine postmoderne literature, saj je številnim socialnim delavkam nekoliko odtujen. Healy izpostavlja tudi mnenje Aggerja (1991), da večina argumentov postmodernih teorij meji že na absurd. Velika večina do tega pristopa kritičnih socialnih delavk pa, kot navaja Healy, izraža skrb predvsem glede stopnje relativizma, ki se ga ta pristop poslužuje, ki pa psoledično pomeni tudi izgubo moralnega in političnega okvirja za delovanje (Peile in McCouat 1997 v Healy: 212–213). Tako so nekatere socialne delavke v odziv na izraženo zaskrbljenost glede izgube vrednot morale poseči po kombiniranju postmodernih perspektiv z drugimi modernimi okvirji kot so človekove pravice ali radikalne in feministične perspektive (Healy: 212–213).

3.2.6 Preseganje nesprejemljivega z družbenim konceptom socialnega dela

Ko Silvia Staub – Bernasconi (2011) govori o nejasni in neutrjeni poklicni identiteti socialnih delavk in ko govori o treh mandatih socialnega dela, se potrjuje sicer grenko dejstvo, da socialno delo kljub sodobnim in specifičnim konceptom, ki uporabnika postavljajo v vlogo eksperta iz izkušenj in kjer je vodilo uspešnega reševanja problemskih situacij sodelovalen delovni odnos, v praksi socialnega dela še ni prišlo do popolnega sprejetja in implementacije teh konceptov.

Socialne delavke imajo namreč preko različnih mandatov, v praksi delegirane različne

vloge, preko katerih se definira njihov poklic. Silvia Staub – Bernasconi govori o treh mandatih: mandat s strani uporabnikov, mandat s strani družbe, ki ga predstavlja nosilec socialne politike in socialnega dela, ter mandat s strani stroke. Stroka se v sistemskih vzorcih ravnanj sklicuje na vse tri mandate. Strokovno tehnična težava socialnih delavk pri tem pa je, da potrebe in upravičene zahteve uporabnikov ter zahtevo po strokovnosti združijo s pričakovanji svojega delodajalca oziroma posameznih institucij (Obrecht 2005:161 v Staub – Bernasconi 2007: 202).

Prvi mandat, torej mandat uporabnika, je povsem združljiv s profesionalno in etično vlogo tretjega mandata, ki ga sestavljajo predvsem sledeči elementi (po Staub – Bernasconi 2007: 200–201):

- interdisciplinarna in transdisciplinarna znanstvena definicija in obrazložitev temeljev ravnanja z ozirom na konkretni predmet, v tem primeru torej socialne probleme uporabnikov in s tem povezano znanstveno utemeljitev načinov dela oziroma uporabljenih metod;
- etični temelj ravnanj oziroma poklicni kodeks, ki uravnava centralna vprašanja stroke in s pomočjo katerega se strokovnjaki pri svojih odločitvah lahko orientirajo, neodvisno od vsakokratnih prevladujočih okoliščin v družbi oziroma zunanjega pritiska;
- varstvo človekovih pravic, vključeno že v poklicni kodeks, kot legitimacija za lastno določanje nalog oziroma prioritet, tudi preko zakonskih in drugih zavezujočih okvirjev oziroma naročil, omogoča, da na težave in z njimi povezane rešitve ne gledamo zgolj iz normativne oziroma zakonske perspektive temveč tudi oziroma predvsem iz perspektive človekovih pravic. Navedeno omogoča strokovnjakom distanciranje od možnih zunanjih interesnih sfer oziroma uporabnikov, ki morebiti zahtevajo nestrokovno ravnanje oziroma vmešavanje drugih strok.

Težava se pojavlja pri komplementarnosti prvega in tretjega mandata z drugim mandatom socialnih delavk, torej s pričakovanji državne socialne politike. Le-ta namreč ne deluje zmeraj v skladu s strokovnimi temelji in etičnimi načeli socialnega dela.

Flaker (2013) govori o nesprejemljivi vlogi socialnega dela, ki mu jo je namenil današnji družbeni sistem. Že klasična vloga socialnega dela, delegirana s strani države je s tem, ko je delegirala materialne dobrine, krepila svetovalno vlogo in nameščala ljudi, ki so povzročali težave, v ustanove, ljudi disciplinirala in umikala pogled iz družbenih krivic na posameznika.

Sedanji sistem je to vlogo še okrepil in socialne delavke s pridobljenim znanjem za ravnanje v razvitih konceptih socialnega dela in z razvitim vrednostnimi ter etičnimi načeli, sili v nadzorovanje in ocenitev tveganj, pri čemer so se, kot pravi Flaker, uveljavili predvsem načini, ki ljudi onemogočajo, ne pa tisti, ki širijo njihove možnosti in zmožnosti (Flaker 2013).

Socialne delavke danes v praksi spremljajo porabo sredstev uporabnikov, jih kontrolirajo v njihovih življenjih, za kar uporabljajo tudi vpoglede ne le v njihov dom, temveč tudi v njihove profile družbenih omrežij in uporabljajo „laične pomočnike“ kot pomočnike za nadzor v domačem okolju. Pri tem ne morem mimo tega, da ne zapišem primerov iz prakse, kjer se še kdaj pojavi pojmovanje, da je vloga „laičnih pomočnikov“ ta, da so „neke vrste kamere v družini“ ali „pozitivni nadzor“. In da so socialne delavke že tekale za uporabnikom, ko je zapuščal center za socialno delo, da bi videle, s kakšnim avtomobilom se je pripeljal in še mnogo drugega podobnega in nedopustnega.

Socialne delavke so na nek način ujete, kot to v praksi radi poimenujemo, v „dvojne vloge“, vloge pomoči in nadzorovanja, pri čemer slednjega velikokrat olepšajo kar s (pre)imenovanjem v „nadzor kot pomoč“ ali „pozitiven nadzor“. Ta poimenovanja na nek način kažejo, da se socialne delavke z vlogo nadzorovanja sicer ne morejo „sprijazniti“, se

pa ji po drugi strani tudi ne uprejo, pač pa delujejo na način, da je „volk sit in koza cela“. Pri tem se strinjam s Flakerjem (2013), da so socialne delavke na nek način tudi same v podobnem položaju kot uporabniki, saj se tudi same srečujejo z negotovostjo zaposlitve in posledično lastnega preživljanja. Tako so tudi pod velikim (posrednim) pritiskom države, ki izvaja vse več predvsem upravnega nadzorovanja in preštevanja opravljenih nalog, namesto vrednotenja vsebine in kvalitete njihovega strokovnega dela. Socialne delavke so pogovore z ljudmi, kot pravi Flaker (2014), nadomestile z ukvarjanjem z zakoni, pravilniki in različnimi evidencami.

Lüssi (1992) govori o štirih funkcijah oziroma vlogah socialnega dela (mediacijski ali posredovalni, kompenzacijski ali izravnalni, zaščitniški in motivacijski) in o tem, da ima socialno delo tudi zaščitniško vlogo, ki je sestavni del intervencij, pri čemer se izvaja tudi oblika socialne kontrole. Avtor pa poudari, da takšna „socialna kontrola“ nikakor ne predstavlja samostojne funkcije socialnega dela. Socialno reševanje problemov namreč socialne kontrole nujno ne vsebuje, saj socialna kontrola ni sestavni del samega bistva socialnega dela, posledično pa tudi ni nekaj, kar bi bilo za socialne delavke samoumevno. V primerih, ko socialna delavka dejansko nastopi v vlogi socialnega nadzornika, ravna tako zgolj z namenom zaščite. Posledično se takšna kontrola smatra kot nenujni sestavni del zaščitniške vloge socialnega dela (Lüssi 1992: 120–122).

Mandat nadzorovanja je danes še močnejši, saj je bolj prikrit, na osnovi ponujanja več pomoči nudi več nadzora nad življenjem uporabnikov in jim tako jemlje tisto, kar naj bi socialno delo dajalo – skupno raziskovanje za več moči in lastnih virov, da bodo uporabniki naprej lahko zmogli sami.

Na tem mestu se pa pojavi potreba po uveljavitvi in uporabi tretjega mandata, lahko ga poimenujemo družbeni koncept socialnega dela, tudi v praksi, ki ga predstavljata znanstvena osnova in poklicni kodeks z vsebovanimi človekovimi pravicami. S takšnim tretjim mandatom si stroka in politika nista nasprotnika, mora pa biti strokovna politika

tista, ki na temelju znanosti in človekovih pravic sodeluje v javnih diskurzih, s čimer tudi sooblikuje splošno politiko (Staub – Bernasconi 2007: 200–201).

Tretji mandat je namreč, kot meni Staub – Bernasconi (2011) „nadrejen in daje socialnim delavkam legitimnost za sprejem ali zavrnitev naročil in s tem tudi možnost, da si sami dodelijo naloge ali jih tudi zavrnejo. Gre za stroki lasten znanstveno in etično utemeljen referenčni sistem, ki omogoča kritično refleksivno distanco do uporabnikov, politike in izvajalcev storitev, ki ga mora stroka socialnega dela glede na dejansko situacijo v praksi tudi udejanjiti“ (Müller 2001: 146, Schneider 2001 v Staub – Bernasconi 2011: 179). Tretji mandat, torej znanstvena utemeljitev in poklicni kodeks, socialnim delavkam daje legitimnost in pooblastilo oziroma mandat, da same določijo svoje strokovne naloge (Staub – Bernasconi 2011: 180).

Tretji mandat je torej tisti mandat socialnega dela in socialnih delavk, ki bo spreminjal drugi mandat, torej mandat države iz nesprejemljivega nadzorovanja v mandat skupnega raziskovanja virov moči uporabnika, da bo iz podrejenega posameznika postal posameznik, ki lahko samostojno upravlja s svojim življenjem. V tem primeru trije mandati sploh ne bodo več potrebni, saj se bo prvi mandat, torej mandat uporabnika, posledično v pretežni meri skladal tudi z mandatom družbe in socialne politike.

Da bi se približali tej idealni definiciji poslanstva socialnih delavk tudi v praksi, torej k dvojnemu mandatu, pa je potrebno najprej okrepiti, za sedaj še tretji, družbeni mandat, tudi na način, da ga moramo začeti izvrševati socialne delavke v praksi. Socialne delavke moramo začeti redefinirati svoj poklic, se boriti za možnosti dela v skladu s koncepti socialnega dela in zavračati nesprejemljivo. Ne le opozarjati, ampak tudi ne izvajati nesprejemljivega, torej tistih nalog, ki niso v skladu s strokovnimi doktrinarnimi načeli socialnega dela in kodeksom etičnih načel. To na nek način pomeni upor, ki pa ga socialne delavke lahko začnemo na način, da začnemo delati v skladu s kodeksom in doktrinarnimi načeli socialnega dela. Torej namesto nadzora uporabljati pomoč, vendar ne pomoč kot

nadzorovanje in discipliniranje, temveč pomoč kot skupno raziskovanje možnega, skupno načrtovanje in iskanje virov moči, ravnanje iz perspektive nezatiranja, ob upoštevanju razlik in različnosti, zmožnosti individualnega posameznika ter upoštevanja njegovih specifičnih potreb. Socialne delavke se moramo na način, da se opremo na tretji mandat socialnega dela, upreti nalogam, kot so preverjanje porabe sredstev in drugim oblikam nadzorovanja ljudi v vseh aspektih njihovega življenja, saj mora socialno delo postati stroka, ki bo, kot pravi Flaker (2013), krepila samozavest in sposobnost ljudi, da se sami zdravijo, učijo, branijo in zagovarjajo.

Socialne delavke bodo morale v ta namen začeti delovati tudi družbeno politično, opozarjati na zaznano kršenje pravic, delovati proaktivno in tako z javnim opozarjanjem na pravice in koristi uporabnikov kot tudi zavračanjem nesprejemljivih nalog pomagati državi sooblikovati in razvijati takšen sistem socialnega varstva, ki bo spoštoval etična načela in človekove pravice, predvsem tistih, ki si jih sami ne zmorejo izboriti. Kot pogoj za začetek takšnega delovanja pa je vsekakor, da socialne delavke začnejo razumeti in delati socialno delo v skladu s konceptom soustvarjanja in predstavljati tudi učinke tega. Sicer bo socialno delo in raziskovanje še vnaprej, kot pravi Gabi Čačinovič Vogrinčič, samotno delo, odvisno od osebne zavzetosti in slabo plačano, saj v družbi niso prepoznane posebnosti in pomen prispevka znanosti in stroke socialnega dela. Marthinsen (2012: 21 v Čačinovič Vogrinčič 2015), v okviru „nordijskega socialnega dela“ ugotavlja, da se le-to težko uveljavi proti drugim družbenim vedam in ima hkrati manjši dostop do virov. Pri tem se strinjam z Gabi Čačinovič Vogrinčič, ki meni, da tudi zato, ker ne postavljamo v središče posebnost socialnega dela (Čačinovič Vogrinčič 2015).

4 OD TEORETSKIH KONCEPTOV SOCIALNEGA DELA DO SOUSTVARJANJA POMOČI V DELOVNEM ODNOSU

V disertaciji sem kot podlago za raziskovanje izbrala koncepte soustvarjanja v delovnem odnosu, ki jih razvijata Gabi Čainovič Vogrinčič in Katedra za teorije in metode pomoči na Fakulteti za socialno delo v Ljubljani, saj le-ti tudi že dajejo dobre rezultate v praksi, ki se kažejo preko raziskovalnega projekta Nine Mešl – Razvijanje in uporaba znanja v socialnem delu z družino (2008), razvojno-raziskovalnega ESS-projekta z naslovom Strokovne podlage za nadaljnji razvoj in uresničevanje Koncepta dela „učne težave v osnovni šoli“, izvedenega med leti 2008–2011 in v okviru akcijsko-raziskovalnega projekta Pomoč družinam v skupnosti: soustvarjanje zelenih sprememb za zmanjševanje socialne izključenosti in krepitev zdravja, ki je potekal v okviru Norveškega finančnega mehanizma med leti 2009–2014.

Uporabo stroke socialnega dela na centrih za socialno delo sem torej raziskovala skozi koncepte soustvarjanja v delovnem odnosu in skozi koncept izvirnega delovnega projekta pomoči, ki so bili razviti za prakso socialnega dela in predstavljajo nepogrešljivo orodje socialnih delavk.

Pri tem se strinjam s Karen Healy (2005), ki meni, da je tako zaradi odgovornosti do uporabnikov in delodajalcev kot tudi zaradi same možnosti izboljšanja kvalitete storitev pomembno, da socialne delavke razvijejo sposobnost prepoznavanja uporabe konkretnih teoretskih konceptov pri njihovem praktičnem delu. Sposobnost socialnih delavk za spoznavanje teoretične osnove njihovega praktičnega dela je namreč temeljnega pomena za zagotavljanje kvalitete storitev, ki jih nudi uporabniku. Uvajanje določenih strukturnih reform na področju socialnih storitev je pripeljalo do osiromašenja učinkovitosti socialnega dela. Učinkovitost je pomembna za jedro vrednot socialnega dela – socialno pravičnost in strokovno integriteto.

Nadaljnji razlog za potrebo poznavanja teoretičnih pristopov, kot meni Healy, predstavlja

naša deljena odgovornost za nadaljnji razvoj teh osnov. Kot vse druge stroke namreč tudi socialno delo potrebuje formalna teoretična izhodišča za praktično delo, saj bi brez teh bile socialne delavke prisiljene socialno delo z vsako novo stranko razvijati znova (Healy 2005: 95–97).

Kot zaznavamo v zadnjih letih v Sloveniji, predvsem v institucijah, kot so centri za socialno delo, je bilo, kot navajata Parton in O' Byrne (2000: 6), socialno delo v Angliji v začetku devetdesetih let prejšnjega stoletja podvrženo velikim spremembam in rekonfiguraciji, kar bi se po pričakovanju avtorjev upoštevač izdajo Bele knjige – modernizacija socialnih storitev v letu 1998 naj nadaljevalo tudi še v začetku novega tisočletja. Po mnenju avtorjev je bilo moč opaziti, da so strokovni delavci bili vedno bolj podvrženi podrobnim postopkom, ciljem, pričakovanim izidom in nadzoru, kar je privedlo do spodkopavanja njihovih strokovnih znanj in morale. Po mnenju Partona se je zdelo, kot da socialno delo v svojem jedru nima baze teoretičnega znanja. Posledično pa tudi ni bilo mogoče oblikovati, razvijati in izraziti konceptov in teorij za prakso, kar pa ni škodilo zgolj socialnim delavkam ampak tudi in predvsem uporabnikom njihovih storitev. Avtorja izpostavljata nujnost razvoja podrobnih in kritičnih analiz jezika, uporabljenega med socialno delavko in uporabnikom za doseganje sprememb (Parton in O' Byrne 2000: 6).

V praksi socialnega dela v Sloveniji nastajajo nejasnosti in negotovost v socialno delovnem ravnanju, zato je nujno, da na novo opredelimo in poimenujemo osnovo teorije za prakso socialnega dela, ki bo socialnim delavkam dajala trdnost v njihovi pomoči uporabniku v problemski situaciji in jih ne bo spodkopavala v njihovem soodgovarjanju in kreiranju skupnih možnih rešitev. Socialno delo je namreč že ustvarilo lastno teorijo in poiskalo specifičnost lastne stroke, uporaba le-te pa je na nek način zaradi mnogih dejavnikov osiromašena.

Zato v poglavju, izhajajoč iz predstavljenih teorij socialnega dela in njegove specifičnosti, predstavljam koncepte soustvarjanja v socialnem delu, ki so: delovni odnos, instrumentalna

definicija problema, osebno vodenje, etika udeležnosti, perspektiva moči in izviren delovni projekt pomoči. V poglavju jih ponovno in na novo ubesedim ter jih predstavim kot način ravnanja v praksi socialnega dela, in sicer tudi na področjih, kjer se to zdi nemogoče.

Mnoge naloge, ki jih izvajajo centri za socialno delo, so namreč zastavljene kot intervencije, pri katerih socialne delavke nekako ne vidijo možnosti za delovni odnos in soustvarjanje. Zato konceptom, ki jih je razvila Gabi Čačinovič Vogrinčič, dodajam še za na centrih socialno delo pomembna znanja o delovnem odnosu z neprostovoljnimi uporabniki in predstavljam možni novi koncept dela, ki ga poimenujem „krizno soustvarjanje“, ki prav tako temelji na teoriji soustvarjanja v delovnem odnosu in bi lahko v bodoče nadomestil mnoge intervencije, ki so po zakonodaji predpisane v izvedbo socialnim delavkam, pa vendar pri njih do sedaj nismo imeli posebne strategije za ravnanje iz vidika stroke socialnega dela.

4.1 Delovni odnos

Temelj dobrega socialnega dela je sodelovalen odnos, ki ga vzpostavimo z uporabniki in preko katerega lahko skupaj z njimi soustvarjamo rešitve. Sodelovalen odnos v socialnem delu pomeni delovni odnos, v katerem se, uporabljajoč jezik soustvarjanja in delovanje iz perspektive moči, izoblikuje definicija problema in soustvarja načrt pomoči uporabniku.

Vse to pa se mora dogajati v jeziku socialnega dela, ki se je razvijal skupaj s koncepti socialnega dela in postajal njihov odsev.

Gabi Čačinovič Vogrinčič v svojih delih nazorno predstavlja koncept delovnega odnosa in ga, kot pravi, uporablja, da bi predelila specifičnost koncepta pomoči v socialnem delu.

Tako delovni odnos, po mnenju Gabi Čačinovič Vogrinčič (2008: 17), uporabnike in socialne delavce definira kot sodelavce v skupnem projektu, ki imajo nalogo, da soustvarijo delež v rešitvi. Delovni odnos omogoči, da je ustvarjanje rešitev za kompleksne probleme ljudi zastavljeno kot izviren delovni projekt pomoči.

„Odnos med socialno delavko in uporabnico definiramo kot delovni odnos, ki je opora socialni delavki, da vzpostavi pogovor, ki omogoči raziskovanje in sooblikovanje dobrih izidov“ (Čačinovič Vogrinčič 2008: 17).

Avtorica (Čačinovič Vogrinčič in drugi 2009: 9) opredeljuje delovni odnos kot odnos med strokovnjakinjo in uporabniki v procesu reševanja kompleksnih socialnih problemov. Delovni odnos olajša sodelovanje, nas definira kot sodelavce v skupnem projektu in nam postavi nalogo, da določimo deleže v rešitvi. Prav tako je opora socialni delavki, da vzpostavi pogovor, ki omogoča raziskovanje in sooblikovanje dobrih izidov.

In prva, lahko dodam, temeljna naloga socialnega delavke je, da z uporabnikom vzpostavi delovni odnos.

Ruch (2010) v knjigi „Relationship based social work“ govori o pomembnosti prakse socialnega dela, ki temelji na odnosih.

Po mnenju avtorja, je za prakso socialnega dela značilno, da od socialne delavke, upoštevajoč zahtevnost in občasno nejasnost razmerij, zahteva sposobnost, da tudi v času stiske uporabnikom nudi tako osebno podporo, kot tudi pragmatične usmeritve, vse to pa predvsem skozi angažiran in konstruktiven odnos. Takšni odnosi pa, kot navajajo avtorji, predstavljajo osrčje dobre prakse socialnega dela. Pogosto se v primerih, ko se v praksi stvari ne izidejo, izkaže, da že v osnovi ni obstajal trden odnos ali da se je odnos spremenil, saj je bila morda socialna delavka npr. preobremenjena z drugimi nalogami, da bi se lahko poglobila v konkreten odnos. Vsakodnevno se socialne delavke soočajo z zahtevami po sodelovanju v težkih medosebnih situacijah in s posamezniki v stiski. Ti uporabniki od socialne delavke glede svojih socialnih in čustvenih težav pričakujejo podporo in pomoč. Jasno pa je, da je socialno delo, ki temelji na odnosu, kompleksno in zahtevno, zato lahko razumemo, zakaj je težje ostati osredotočen na odnos, medtem ko je lažje strokovno delo opravljati s prioriteta osredotočenimi na izpolnjevanje obrazcev in delo z računalnikom. Izziv socialne delavke pri praktičnem delu je, da obdrži kompleksnost medčloveških

odnosov pred močnim pritiskom, da bi se stvari preveč poenostavile in birokratizirale (Ruch 2010: 15–17).

De Vries in Bouwkamp (2002: 62) na podlagi raziskav ocenjujeta, da so se dejavniki odnosa izkazali kot najbolj odločilen dejavnik za uspešnost obravnave. Pri tem poudarjata pomembnost medsebojnega pozitivnega vrednotenja, pozitivnega odnosa, medsebojnega razumevanja, sočustvovanja in izkušnjo, da delovni odnos resnično pomaga. Ti dejavniki vplivajo na razvoj dobrega delovnega odnosa.

Delovni odnos pa se ne vzpostavlja z vsemi uporabniki na enak način, prav tako je po mojem mnenju in izkušnjah, ki temeljijo na večletni praksi socialnega dela, odvisen predvsem od naslednjih dejavnikov:

- pridobljenega znanja, zavedanja znanja in sposobnosti integracije znanja stroke socialnega dela v prakso,
- pristopa socialne delavke (socialna delavka usmerjena v odnos ali socialna delavka usmerjena v upravno reševanje problemske situacije),
- sposobnost socialne delavke, da odstopi od moči,
- prisotnosti socialne delavke v reševanju problemske situacije uporabnika,
- prostovoljnosti ali neprostovoljnosti uporabnika v problemski situaciji,
- od usmerjenosti organizacije same oziroma nadrejenih k praksi, ki temelji na odnosih, ali praksi, ki temelji na upravnemu in birokratskemu pristopu.

Socialnim delavkam na centrih za socialno delo se večkrat zdi, predvsem ko gre za uporabnike, ki sami ne iščejo pomoči in pridejo do socialne delavke po posredovanju drugih institucij (npr. policije, zdravstva itd.), vzpostavljanje sodelujočega delovnega odnosa težka naloga. Uporabnik prihaja na prvi pogovor na center za socialno delo nemalokrat s strahom, z obrambno držo. In naloga socialne delavke je, da poskuša ustvarjati varen prostor za pogovor in prične vzpostavljati delovni odnos.

Ruch (2010: 26–28) pravi, da je za učinkovitost socialnega dela, temelječega na odnosih, potrebno spremeniti način dojemanja posameznikov. Posamezniki niso dobrine znotraj tržnega sistema ali objekti, ki bi jih bilo možno reducirati na nivo računalniškega zapisa, temveč predstavljajo unikatne posameznike s kompleksnimi medosebnimi izkušnjami ali če uporabimo izraz strokovnjaki ali eksperti iz izkušenj (izraz v Čačinovič Vogrinčič 2011: 27 in 31). Spoznanje, da računalniški sistemi niso sposobni zajeti kompleksnosti človeških življenj, se počasi sprejema tudi v praksi. Tako socialne delavke kot tudi uporabniki morajo spoznati pomembnost rekonfiguracije posameznikov od racionalnih bitij v bitja z odnosi. Nujno za učinkovitost pristopa socialnega dela, ki temelji na odnosu, je spoznanje človeške dimenzije kot primarne naloge v socialnem delu.

Čeprav je takšen pristop nedvomno tako strokovno kot časovno zahteven, menim, da vendar predstavlja ključno izhodišče in bistvo dobre prakse socialnega dela.

4.1.1 Vzpostavljanje delovnega odnosa in dogovor o sodelovanju

Prvi korak v delovnem odnosu je dogovor o sodelovanju, brez katerega, po mnenju utemeljiteljice koncepta Gabi Čačinovič Vogrinčič (interno gradivo brez letnice), ni mogoče začeti projekta pomoči, saj le-ta šele omogoča vzpostavljanje delovnega odnosa.

Dogovor o sodelovanju je dogovor o vzpostavljanju delovnega odnosa in ima pomen rituala, ki vzpostavlja prostor za odločitev za sodelovanje ter postavi socialno delovni okvir. Iz dogovora mora biti razviden: pristanek na sodelovanje „tukaj in zdaj“, dogovor o času pogovora in oblika sodelovanja (kako bomo delali). Socialna delavka mora predstaviti svojo vlogo (vzpostavljanje varnega prostora za delo, pomen dela „tukaj in zdaj“ in raziskovanje tega, kar je mogoče „tukaj in zdaj storiti“) in vlogo uporabnika (odgovornost za njegov delež pri soustvarjanju rešitve) (Čačinovič Vogrinčič, interno gradivo brez letnice).

4.1.2 Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev

Koncepta instrumentalne definicije problema in soustvarjanje rešitev sta temelja delovnega odnosa (Lüssi v Čačinovič Vogrinčič 2008: 18).

Vsak uporabnik v proces pomoči vstopi s svojo definicijo problema, socialna delavka pa doda svojo, strokovno definicijo. Ta način omogoča oblikovanje skupne, delovne definicije problema in definicije možnega ter uresničljivega.

„V središču sta dialog in sodelovanje, v katerem udeleženci v problemu soustvarijo svojo udeležnost pri oblikovanju rešitve“ (Čačinovič Vogrinčič 2008: 18–19).

Ko v problemski situaciji udeležena oseba sprejme definicijo problema, postane v rešitvi udeležena oseba, saj ima takšna definicija „operacionalni pečat“, kar pomeni, da določa delne cilje in korake k reševanju problema in daje tudi vsakemu udeležnemu v problemu naloge ravnanja za pot k dobrim in želenim izidom (Lüssi 1990: 90).

Tako je prva naloga socialne delavke, da „soustvari proces pomoči, v katerem uporabniki ali udeleženi v problemu, raziskujejo svoj delež (udeležnost) v rešitvi. Pri tem sta pomembna dialog in sodelovanje kot podlaga za to“ (Čačinovič Vogrinčič 2008: 18).

Kot navaja Lüssi (1992: 270–276) si socialna delavka v sodelovanju z udeležnimi v problemu prizadeva za ustvarjanje problemske definicije oz. definicije problema, s katero bi se naj strinjali vsi udeleženci, ki so za rešitev problema pomembni. Definicija sama po sebi služi kot instrument za doseganje rešitve konkretnega problema (instrumentalna definicija problema). Problem mora biti v socialnem delu torej jasno definiran, saj ni nujno, da ga vsi udeleženi v problemu vidijo enako. S skupno definicijo problema tako dosežemo, da so vsi udeleženi v problemski situaciji na skupni izhodiščni točki glede iskanja možnih rešitev.

Nespametna definicija problema, kot pravi Lüssi (1992: 270–276), četudi je še tako resnična, lahko sproži reakcijo nezaželenih posledic. Včasih je najbolj bistro, če socialna delavka sprejme fiktivno razlago udeleženi v problemu in jo naredi kot del definicije problema. Pomembno je, da se oblikuje enotna definicija problema. Le takšno „konduktivno problemsko definicijo“, ki predstavlja instrument rešitve problema, je možno doseči z majhnimi, subtilnimi kompromisi, preko katerih se udeleženi v problemu poenotijo.

Ko socialna delavka poskuša razumeti dani problem, lahko vzporedno vzpostavlja različne hipoteze, načine delovanja in prognoze. V okviru takšnega razmišljanja se od socialne delavke pričakuje diferencirano in daljnosežno razmišljanje.

Problemsko definicijo oz. instrumentalno definicijo problema, ki je torej predstava udeleženi oseb o tem, kaj je problem in kaj je potrebno storiti, pa je potrebno tudi prilagajati novo nastalim situacijam in konkretnemu razvoju dogodkov v problemski situaciji. Pri reševanju problemske situacije se lahko pojavijo tudi nove, za rešitev problema pomembne osebe (Lüssi 1992: 270–276).

Lüssi (1992) opozori tudi, da včasih socialna delavka ne more doseči poenotenja in priti do skupne instrumentalne definicije problema. Takrat, upoštevajoč koristi tistega, ki potrebuje zaščito ali varstvo, oblikuje lastno problemsko definicijo brez ostalih za rešitev pomembnih oseb.

Praksa kaže, da se to zgodi v primerih npr. ogroženosti otrok ali tudi odraslih, ki sami v situaciji ne zmorejo prepoznati oz. oblikovati definicije problema in rešitev, ki bi bile zanje koristne ali celo nujne. Po tem, ko socialna delavka sama oblikuje instrumentalno definicijo problema, ali le-to (pogosto) oblikuje tim, se po intervenciji oziroma ukrepanju ponovno vzpostavi prostor za skupno oblikovanje instrumentalne definicije problema z vsemi za rešitev pomembnimi osebami. Kot je omenjeno, se v praksi na centrih za socialno delo takšna situacija vzpostavi v primeru ogroženosti otrok, ko npr. starši še ne zmorejo

prepoznati problema, čemur zaradi zaščite otroka sledi intervencija (npr. odvzem otroka). Praksa pa kaže tudi, da se hitro po intervenciji vzpostavijo pogoji in možnost za vzpostavljanje delovnega odnosa – oblikovanje skupne definicije problema in iskanje možnih rešitev.

Socialno delovna instrumentalna definicija problema tako nastaja, se razvija in spreminja v okviru večstranske komunikacije. Kot takšna obstaja v zavesti v rešitev udeleženih oseb kot neke vrste želja po ravnanju. V nekaterih primerih se izrecno izgovori oz. izrazi v okviru nekega dogovora ugotovitev oziroma rezultata pogajanj, medtem ko je v drugih primerih podana avtomatsko, kot neke vrste neizgovorjeno soglasje udeležencev glede problema in njegove rešitve. Takšno implicitno izraženo definicijo problema je potrebno znova prediskutirati in eksplicitno izraziti takoj, ko postane nejasna, dvomljiva ali kako drugače načeta. Tako izražena eksplicitna instrumentalna definicija problema se lahko ponovno zabeleži – npr. v obliki dogovora. Tako zabeležena instrumentalna definicija problema je smiselna v primerih potrebe po konkretnih dogovorih, kot posledici predhodnih razgovorov z namenom določitve skupnega cilja (Lüssi 1992: 270–276).

4.1.3 Osebno vodenje in uporaba jaza v socialnem delu

De Vries imenuje vlogo, nalogo socialne delavke osebno vodenje (Čačinovič Vogrinčič 2008: 19).

Če socialna delavka želi voditi razgovor na osebni način, si mora ustvariti podobo uporabnikovih težav, vzrokov zanje in kaj je potrebno narediti, da bi se težave rešile. Socialna delavka mora tako na podlagi pripovedovanja uporabnika zgraditi svoj pogled na problemsko situacijo in ne sme dovoliti, da ga vodijo zgolj uporabnikove hipoteze in sklepi (De Vries in Bouwkamp 2002: 76).

Socialna delavka mora biti zmeraj odprta za uporabnikova pojasnila o nasprotnem

doživljanju situacije. Bistvo vodenja na osebni način je tako „stalno vzporejajoče raziskovanje in reagiranje, izmenjava opažanj, misli in spoznanj z namenom, da se čimbolj jasno pokažejo razhajanja med tem, kar govori in dela uporabnik, in tem, kar zaznava in misli terapevt. To opažanje, ustavljanje in raziskovanje lastnih reakcij, občutkov in misli in njihova uporaba na osebni način v odnosu, v katerem poteka pomoč, je vodenje na osebni način“ (De Vries in Bouwkamp 2002: 76–77).

Poleg avtorjev De Vriesa in Bouwkampa, o osebnem vodenju v socialnem delu razmišlja več avtorjev.

Čačinovič Vogrinčič meni, da je socialno delo torej vodenje v delovnem odnosu, saj socialna delavka v zavzeti in neposredni komunikaciji raziskuje zgodbe uporabnikov skupaj z njimi, tako da v pogovoru, kjer je to mogoče, pripelje k dogovorjenim in uresničljivim rešitvam. Vendar je vodenje v delovnem odnosu tudi osebno, saj se socialna delavka odziva osebno s tem, ko podeli svojo izkušnjo in zgodbo, ki odpira alternativni pogled na možne rešitve (Čačinovič Vogrinčič 2008: 19).

Ward meni, da je za socialno delavko uporaba jaza primarno orodje dela, saj predstavlja prizmo, skozi katero socialna delavka doživlja in posledično deluje v praksi, ne glede na to, ali delavka svoje delo razume kot temelječe na odnosih ali ne. Jaz v tem primeru predstavlja sistem domnev kontinuitete v naši osebnosti, varnost, zanesljivost in trajnost razmerij, je naša človeška narava. Jaz se pogosto uporablja kot nadpomenka naše osebnosti in identitete, vključujoč naša osebna prepričanja, vrednote, stiske, kombinacijo našega racionalnega razmišljanja in intuicije glede tega, kako drugi ljudje oziroma ostali svet delujejo in posledično, kakšen odnos mi vzpostavljamo z njimi. Vsak od nas razvija edinstven karakter in jaz, skozi skupek individualnih izkušenj, občutkov in razmišljanj. Skozi navedeno razvijamo tudi občutek lastnega jaza, ki ga ščitimo. Navedeno velja tako za naše osebno življenje kot tudi za naše strokovno delo. Vendar se je potrebno tudi zavedati, da se pojem jaza pri posamezniku skozi čas tudi spreminja. Predvsem socialne delavke pri

svojem delu sčasoma postanejo bolj odzivne in bolj samozavestne. Socialna delavka mora predvsem poznati in razumeti sebe, da bi se tudi v celoti zavedala, kako to vpliva na njeno strokovno delo in odločitve, ki jih v tem okviru sprejema (Ward 2010: 52–65).

Ward (2010: 46–48) meni tudi, da se socialne delavke pogosto srečujejo z vprašanji glede lastne oziroma osebne vpletenosti v primer. Meni, da se morajo socialne delavke osebno povezati z uporabniki, pri čemer morajo le-to storiti s stališča presoje in določitev, kaj je primerno in kaj je v pomoč, kaj ustreza strokovni nalogi. Socialno delo bo v praksi od socialne delavke vedno zahtevalo uporabo „jaza“, pri čemer socialne delavke hitro ugotovijo, da prevelika stopnja samorazkritja lahko oslabi njihovo avtoriteto, med tem ko premalo lahko povzroči, da jih uporabniki dojemajo kot oddaljene in nezainteresirane, kar lahko onemogoči vzpostavitev delovnega odnosa. Pri tem pa avtor opozarja, da je ne glede na vprašanja o zavestni odločitvi glede stopnje osebne vpletenosti oziroma samorazkritja, potrebno upoštevati tudi odnos socialne delavke do odzivov oziroma podobnosti med situacijo uporabnika in morebitnimi preteklimi ali sedanjimi lastnimi težavami socialne delavke. Socialna delavka mora tako v okviru osebnega vodenja nadzirati tudi lastne čustvene reakcije, poznati sebe in kako njen lasten jaz vpliva na njeno strokovno delo.

McMahon (2010) sicer tudi navaja, da mora socialna delavka do določene mere biti pripravljena vključena oziroma stopiti v stik z uporabnikovim notranjim svetom in bolečino, ki se tam najde. Pri tem mora vzpostavljati tople odnose, pri čemer pa mora hkrati obdržati zadostno distanco, ki ji pomaga obdržati sposobnost treznega razmišljanja. Te meje so potrebne tako za vzpodbujanje samostojnosti uporabnika, kot tudi za preživetje socialne delavke. Tako avtor opozarja, da pri dolgotrajnih razmerjih obstaja nevarnost zdrsa v navade glede sprejemanja in odzivanja do uporabnikov, kar lahko privede do pomanjkljivega razmišljanja oziroma pomanjkljive kreativnosti socialne delavke. Zdolgočasnost lahko maskira našo frustracijo glede tega, ali bomo lahko sploh kadarkoli dosegli kakšne spremembe. Preveč bližine lahko tudi povzroča težave pri prepoznavanju projekcije občutkov uporabnika, predvsem jeze in frustracij, še posebej če se morebiti

dotaknejo naših lastnih dvomov in nesigurnosti. Ponavljajoča se bolečina lahko postopno zniža našo kapaciteto čustvene zadržanosti. V praksi se je že večkrat pokazalo, da če je socialna delavka preveč emocionalno angažirana do uporabnika, na koncu običajno oba potrebudeta podporo tima oziroma matične organizacije. Dolgotrajna razmerja zato običajno potrebujejo tim strokovnih delavcev, prav tako je nujno, da je vodstvo organizacije sposobno spoznati pomembnost in nujnost zagotovitve podpornega okolja svojim strokovnim delavcem. Skupinska supervizija in posvet so enako pomembni kot individualne supervizije. Pomembno je tudi, da obstajajo strukture in prostor, kjer se tim lahko sestane in prosto razmišlja ter razpravlja o čustvih, ki se pojavljajo v zvezi z delom, kjer se počuti vrednega in čuti razumevanje vodstva, kjer lahko razmišlja o posameznih uporabnikih storitev, pri čemer tudi deli in osmišlja do tedaj pridobljeno znanje, tako na zavedni kot na nezavedni ravni in kjer lahko navedeno zapiše tako, da ga je mogoče predati naprej (McMahon 2010: 162–163).

4.1.4 Etika udeležnosti

Lynn Hoffman s svojim konceptom opozori, da je v delovnem odnosu pomembno, da socialna delavka odstopi od moči, ki ji ne pripada, od moči, da posreduje resnice in rešitve (Hoffman 1994: 23 v Čačinovič 2008: 19).

V pogovoru namesto enostranske uporabe moči, socialna delavka in udeležena v problemu skupaj iščeta in raziskujeta želene izide. „Nobeden nima zadnje besede in nihče ne potrebuje zadnje besede, temveč pogovor, ki se nadaljuje“ (Čačinovič Vogrinčič 2008: 19). Strokovnjakinjino moč nadomesti skupno iskanje, raziskovanje. Socialna delavka, ki je odstopila od moči, je postala sogovornica, soustvarjalka (Čačinovič Vogrinčič 2009: 12).

Hoffman povzema Clifforda in Marcusa (Hoffman 1994: 21–22), ki vzameta idejo transcendentnega objektivnega opazovalca in jo nadomestita z idejo sodelovanja, v okviru katere nihče nima zadnje besede, pri čemer je sprememba narave pogovora že implicirana.

Iz tega izhajajoče ugotovimo, da ni nič opazovano in da ni nihče opazovalec. Namesto tega je zgolj soglasno ustvarjen dialog.

Izhajajoč iz navedenega lahko ugotovimo, da se v središču socialnega dela vedno bolj uveljavlja etika udeležnosti, ki nadomešča iskanje vzrokov oziroma resnice. Glede na navedeno se je potrebno tako teoretično kot tudi praktično zavedati skritih razmerij moči. Hoffman povzema Fridsona (1972), ki meni, da bi morala biti naloga profesionalca v svobodni družbi omejena zgolj k doprinosu tehničnih informacij, ki jih ljudje potrebujejo za ustvarjanje lastnih odločitev na osnovi lastnih vrednot. V kolikor namreč strokovnjak prevzame avtoriteto usmerjanja oziroma oviranja pri ustvarjanju odločitev na osnovi posameznikovih vrednot, s tem preneha biti strokovnjak in postane zgolj član privilegiranega sloja, ki je maskiran v strokovnjaka. V kolikor želimo preprečiti, da bi profesionalci, maskirani v strokovnjaka, sprejemali odločitve namesto posameznikov, morajo slednji venomer imeti dostop do razmišljanja osebe, s katero se posvetujejo (Hoffman 1994: 21–22).

Lea Šugman Bohinc (2007: 49) govori o etiki udeležnosti v procesu raziskovanja življenjskega sveta uporabnice, ki se po mnenju avtorice uresničuje, kadar socialna delavka v odnosu z uporabnico upošteva, da je z njo krožno povezana in zavezana istim zakonitostim, ki jih prepozna pri sogovornici. Vzajemno socialna delavka in uporabnica opazujeta druga drugo in krožno vplivata druga na drugo, ne moreta ne-komunicirati in ne moreta ne-interpretirati svojih opažanj, glede na svoja znanja, osebno zgodovino, potrebe, pričakovanja itd. Avtorica povzame Lynn Hoffman, ko zapiše, da sta v teh vidikih socialna delavka in uporabnica enakovredni udeleženci interakcije, v kateri soustvarjata zemljevid uporabniškega življenjskega sveta. Tako socialna delavka odstopi od moči in nima položaja ekspertne ocenjevalke in rabsodnice. Z uporabnico tako sodelujeta pri raziskovanju njenih življenjskih virov in možnosti njihove mobilizacije za doseganje zelenih sprememb.

4.1.5 Perspektiva moči

Strinjam se z mislijo Gabi Čačinovič Vogrinčič, da je koncept Dennisa Saleebeya, ki sem ga podrobneje predstavila v drugem poglavju, poleg etike udeležnosti, izredno pomemben paradigmatški premik v sodobnem socialnem delu (Čačinovič Vogrinčič 2008: 20). Koncept perspektive moči bi lahko celo rekla, da nadgrajuje koncept etike udeležnosti, saj pomeni ne le odstop strokovnjaka od moči, temveč dodajanje moči uporabniku in je izjemno pomemben del celostnega koncepta delovnega odnosa.

4.2 Izviren delovni projekt pomoči

Izviren delovni projekt pomoči je dopolnitev delovnega odnosa. V delovnem odnosu se oblikujejo soustvarjene rešitve, želeni razpleti, ki se v izvirnem delovnem projektu pomoči prevajajo v konkretne korake, v dejanja, ki udejanjijo dogovore (Čačinovič Vogrinčič 2009: 15).

Gabi Čačinovič Vogrinčič (2009: 15–16) pravi, da govorimo o projektih, saj tečejo v času in so usmerjeni k dobrim izidom ali želenim razpletom. Projekti so izvirni, saj se oblikujejo vedno na novo, za vsakega posameznika, za družino posebej in so „soustvarjeni skupaj z njimi in zanje“. Projekti so delovni, saj konkretizirajo dogovorjene spremembe, naloge in delež posameznika udeleženega v problemu.

V edinstvenem delovnem projektu pomoči, ki se dopolnjuje z vsakim srečanjem, se konkretno zabeleži, kaj bo kdo naredil ali prispeval, kako se bodo razdelile naloge med udeležene v problemu, da bomo prišli k dobrim izidom ali želenim razpletom. Izviren delovni projekti pomoči so projekti sprememb, tako velikih kot majhnih in komaj opaznih (Čačinovič Vogrinčič 2011: 23–24).

Izviren delovni projekt pomoči, kot pravi Čačinovič Vogrinčič (2009: 16), dopolni delovni

odnos in se vedno znova nadaljuje v delovnem odnosu.

Pri tem lahko dodam, da je izviren delovni projekt pomoči rezultat soustvarjenega delovnega odnosa. Brez upoštevanja vseh elementov delovnega odnosa namreč ne moremo skupaj z uporabnikom soustvariti edinstvenega delovnega projekta pomoči, torej želenih izidov in možnih poti in korakov, ki vodijo do njih.

4.3 Delovni odnos z neprostovoljnimi uporabniki

Tema vzpostavljanja in ustvarjanja v delovnem odnosu z neprostovoljnimi uporabniki je za socialno delo na centrih za socialno delo izjemno pomembna, saj se socialne delavke na centrih srečujejo z mnogimi uporabniki, ki pomoči ne želijo ali je sami ne iščejo, socialnim delavkam pa tako zakonodaja kot strokovna etika nalaga opravljanje storitev, nudenje pomoči in izvajanje javnih pooblastil.

V slovenskem strokovnem prostoru se s temo ukvarja predvsem Lea Šugman Bohinc (2007), ki, po Trotterju (1999), opozarja na to, da združevanje vloge izvajalca socialno varstvenih storitev in vloge izvajalca javnih pooblastil pri delu z neprostovoljnimi uporabniki ni lahka naloga.

Socialne delavke so tako postavljene v „dvojno vlogo“, preko katere po eni strani izvršujejo avtoriteto zakonov in javnih pooblastil, po drugi strani pa nastopajo v vlogi pomagajočih strokovnjakinj ki nudijo socialno varstvene storitve (Šugman Bohinc 2007: 47).

Regehr in Antle v Rooney (2009: 16) menita, da morajo socialne delavke zadostiti svoji vlogi zagotavljanja višje koristi, pri čemer kot primer izpostavljata potrebe otroka na eni strani in pravice starša na drugi strani.

Prostovoljni uporabnik je tisti, ki ga k uporabi določenih storitev ali k udeležbi v okviru

neke obravnave nihče ali nič ne prisiljuje, ampak si lahko tiste, ki mu pomagajo, prosto izbira sam oziroma se prosto odloča, da določenih storitev ne potrebuje. Po drugi strani pa se neprostovoljni uporabniki definirajo kot tisti posamezniki, ki jih k uporabi določenih storitev ali k udeležbi v okviru neke obravnave prisiljuje njihova okolica, zaradi tega ker se njihovo vedenje dojema kot moteče oziroma težavno za družbo kot celoto. Posamezniki so običajno neprostovoljni uporabniki, ko imajo občutek, da se nahajajo v situaciji, za katero bi iz njihovega vidika obstajala boljša oziroma ugodnejša alternativa. Takšne situacije dejansko predstavljajo dinamično izmenjavo različnih dobrin med uporabnikom in socialno delavko, ki pa poteka v okviru nekega normiranega okvirja, kjer vlada nesorazmerje moči v korist socialne delavke, zaradi česar se uporabnik pogosto želi temu izogniti (Rooney 2009: 4–7).

Neprostovoljni uporabniki se od prostovoljnih razlikujejo torej v tem, da v sistem socialnega varstva in pomoči ne vstopajo samoiniciativno. Primer neprostovoljnih uporabnikov so na centrih za socialno delo lahko starši, za katere obstaja sum, da zlorablajo ali zanemarjajo svojega otroka, starejše osebe, za katere drugi (npr. sorodniki, druge ustanove) menijo, da sami ne zmorejo poskrbeti zase ali da potrebujejo pomoč drugih služb, čeprav sami ne mislijo tako, uporabniki, ki so bili nasilni v družinskih odnosih, sami pa tega ne prepoznavajo na ta način in menijo, da pomoči ne potrebujejo in še bi lahko naštevali.

Neprostovoljni uporabniki so običajno posamezniki ali skupine, ki so v danem trenutku v središču javne pozornosti, običajno kot udeleženci socialnega problema (Epstein 1985 v Ivanoff, Blythe in Tripodi 1994). Neprostovoljni uporabniki so, ne glede na svoje lastne želje, s strani njihove okolice prisiljeni k udeležbi v odnosih s socialnimi delavkami oz. drugimi uradnimi osebami in strokovnjaki (Murdach 1980 v Ivanoff, Blythe in Tripodi, 1994).

Rooney (1992, v Ivanoff, Blythe in Tripodi 1994) razlikuje med neprostovoljnimi

uporabniki, ki so v odnose prisiljeni na določeni pravni podlagi (npr. odredba sodišča ali drugega pristojnega organa) in neprostovoljnimi uporabniki, ki so v te odnose siljeni s strani za njih pomembnih oseb iz njihovega okolja (npr. družina, ki svojega člana sili k iskanju strokovne pomoči).

Med uporabnikom in socialno delavko poteka dinamičen odnos, v katerem se lahko prostovoljnost oziroma neprostovoljnost uporabnikove udeležbe čez čas tudi bistveno spreminja (Rooney 2009: 8).

Socialne delavke si morajo pri delu z neprostovoljnimi uporabniki venomer prizadevati za to, da bi le ti postali prostovoljni uporabniki v delovnem odnosu, kar lahko dosegajo predvsem s primernim pristopom do uporabnika.

Pri delu z neprostovoljnimi uporabniki namreč že pozitiven odziv socialne delavke, v katerem slednja pozitivno ovrednoti koristne stvari, ki jih uporabnik izvaja pri le-teh, vzpodbuja občutek kooperativnosti in sposobnosti za trdo delo in namenom doseganja sprememb. Pomen uspehov lahko socialna delavka dodatno povečuje z njihovim poudarjanjem (Parton in O' Byrne 2000: 105–110).

Tudi ljudje, ki se pritožujejo, se običajno dobro odzivajo na komplimente, pri čemer pa je le te treba vzpodbuditi k spoznanju, da morajo določena ravnanja za spreminjanje situacije priti iz njihove strani. Ljudje, ki se pritožujejo, imajo običajno težave z drugimi ljudmi, zaradi česar pa so običajno tudi dobri v opazovanju. Posledično jim je smiselno naložiti predvsem opazovanje sprememb pri drugih glede na predhodno spremembo njihovega lastnega ravnanja. Samoopazovanje je prav tako lahko odlična metoda za odkrivanje izjem (Parton in O' Byrne 2000: 105–110).

Prostovoljnost oziroma neprostovoljnost posameznega uporabnika za udeležbo v odnosu z institucijo oziroma s socialno delavko je lahko odvisna predvsem od tega ali uporabnik

storitev, ki jo mora oziroma lahko uporabi, s svojega stališča smatra kot zaželeno ali nezaželeno (Ivanoff, Blythe in Tripodi 1994: 6).

Podobno kot Epstein (1985 v Ivanoff, Blythe in Tripodi 1994: 6) tudi sama menim, da povsem prostovoljnega uporabnika, ki bi takšen ostal tudi čez celotno obravnavo, pri socialnem delu na centrih za socialno delo srečamo redkeje kot neprostovoljnega. Sprva prostovoljen uporabnik lahko namreč tekom obravnave postane neprostovoljen uporabnik že zaradi dejstva, da ne razume smiselnosti posameznih korakov, ki pa so za obravnavo kot celoto nujno potrebni. Epstein glede tega izpostavlja tudi primer, ko socialna delavka drugače definira problem in postopek potreben za njegovo reševanje, kot bi to storil uporabnik sam. Obstajajo pa tudi uporabniki, ki so v osnovi sicer zakonsko prisiljeni poiskati pomoč ali sodelovati v nekem odnosu, se pa v okviru obravnave obnašajo povsem kot prostovoljni uporabniki, se pravi se obravnavi ne upirajo (Epstein 1985 v Ivanoff, Blythe in Tripodi 1994: 6).

Po mnenju Ivanoffa, Blythove in Tripodija (1994: 6) lahko na uporabnikovo prostovoljnost oziroma neprostovoljnost vpliva tudi dejstvo, ali je v nekem postopku udeležen kot posameznik ali del skupine, vendar pa so lahko tudi znotraj neke konkretne skupine posamezni uporabniki prostovoljni, posamezni pa neprostovoljni. Primer tega je lahko na primer uporabnik, ki prihaja iz zapora ali iz psihiatrične bolnišnice ali zavoda domov, njegova družina ali sorodniki pa temu nasprotujejo in pri njegovi vrnitvi ne želijo svojega deleža pri individualnem projektu pomoči. Po mnenju avtorjev je prav tako potrebno upoštevati, da se posameznikova pripravljenost sodelovanja v obravnavi lahko tekom le-te tudi spreminja, predvsem v odvisnosti od med postopkom pridobljenih novih spoznanj in od načina vzpostavljenega odnosa med socialno delavko in uporabnikom.

Kot navaja Lea Šugman Bohinc (2007) večina avtorjev za delo z neprostovoljnimi uporabniki predlaga posebne delovne modele. Med temi izpostavi avtorja Rooneya in Bibusa (2001), ki v svojem modelu posebej poudarjata pomen zlasti etičnega vodila

socialnega dela z neprostovoljnimi uporabniki, in sicer da je potrebno zagotoviti uporabnikovo pravico do samoodločanja in samoodločitve, kar lahko omejimo zgolj v primeru, ko ocenimo, da uporabnikova dejanja lahko povzročajo resno tveganje zanj in za druge. Avtorja predlagata, da socialna delavka v stiku z neprostovoljnim uporabnikom jasno in brez presojanja opredeli razlog za stik, vključno z zakonskimi pooblastili. Opiše naj, kaj zahteva od uporabnika, v stvarnem jeziku in ne na način pogojevanja oziroma groženj, naj v celoti predstavi uporabnikove zakonske pravice in naj pojasni cilje in namene posredovanja.

Rooney in Bibus (1992 v Šugman Bohinc 2007) navajata korake v pogajanju in dogovarjanju, zlasti uporabnih pri delu z neprostovoljnimi uporabniki:

- *Raziskovanje uporabnikovega razumevanja obstoječih problemov* pomeni, da mora socialna delavka odpreti prostor za to, da lahko uporabnik izrazi vsa svoja sedanja prepričanja, stališča, vrednote, motivacijo in svoja pričakovanja, vse to so lahko namreč njegovi viri in potenciali.
- *Raziskovanje možnosti preokvirjanja na način strategije sprejemljivega mandata oz. pooblastila, o katerem se je mogoče pogajati.* Socialna delavka se pridruži uporabniku pri v njegovih stališčih, pogledih, vrednotah na način, da skupaj z njim raziskuje možnosti njihovega prilagajanja zunanjemu pritisku ali mandatu.
- *Raziskovanje možnosti „quid pro quo“ (to za ono) oziroma možnosti za pogajanje.* Neprostovoljni uporabniki, tudi mandatni uporabniki so kdaj pripravljeni sodelovati, v zameno za določeno spodbudo pri reševanju problema, ki se jim zdi pomemben. Tudi položaj pogajalskega partnerja uporabniku poveča občutek svobode in dostojanstva v neprostovoljni interakciji s socialno delavko, s tem pa se poveča motiviranost uporabnika za partnerstvo v konkretnem delovnem projektu.
- *Raziskovanje možnosti, da se znebimo zunanjega pritiska oziroma mandata.* Včasih neprostovoljni uporabniki pristanejo na sodelovanje pri delu na uradno določenih ciljeh in problemih, če to povežejo s ciljem, da bi se znebili pritiska drugih ljudi oz.

pooblastila.

- *Raziskovanje možnosti za doseg privolitve po pojasnitvi.* Če neprostoVOLJNI uporabnik ne pristane na dogovor o prostovoljnem sodelovanju, ga je socialna delavka dolžna seznaniti s svojimi nadaljnjimi ukrepi, ki izhajajo iz uradnega pooblastila in ga poučiti o možnih posledicah takšnih ukrepov, s čimer pa si praktik še v nadalje prizadeva pridobiti uporabnikovo privolitev v sodelovanje.
- *Dokončanje nalog, o katerih se ne strinjamo.* NeprostoVOLJNI uporabniki se včasih strinjajo s celoto ali vsaj z deli dogovora o sodelovanju, ne strinjajo pa se z določenimi konkretnimi, kratkoročnimi koraki, majhnimi nalogami v smeri dolgoročnejših zelenih ciljev. To oviro lahko socialna delavka premosti tako, da vzpodbudi uporabnika, da sam izbere vrstni red nalog oz. korakov, da večje naloge razdeli na manjše, lažje uresničljive, da sam vpliva na to, kje, kdaj in kako bo končal nalogo. Socialna delavka spodbudno deluje na uporabnika tako, da ga spomni na povezavo določene naloge z doseganjem katerega od njegovih osebnih ciljev (npr. vrnitev otroka).
- *Dogovor o specifično dogovorjenih zelenih ciljih.* Poglavitni namen dogovarjanja je, da bi si uporabnik in socialna delavka nekoliko porazdelila neenakomerno porazdeljeno moč

(Šugman Bohinc 2007: 38–41).

Compton in Galaway (1989: 244–245 v Ivanoff, Blythe in Tripodi 1994: 9) poudarjata tri faze socialnega dela z neprostoVOLJnimi uporabniki, pri čemer posebej poudarjata fazo pristopa k uporabniku, medtem ko dajeta manj poudarka na spremljanje uporabnika, ko je obravnava že enkrat zaključena.

Avtorja obravnavo delita na sledeče faze:

1. Kontaktna oz. pristopna faza, ki jo sestavljajo:
 - sodelovanje in definiranje problema
 - definiranje problema za delo

- identifikacija ciljev
- pogajanje in predhodni dogovor
- obrazložitev, raziskovanje in zbiranje podatkov

2. Faza dogovora, ki jo sestavljajo:

- ocena in evalvacija
- soustvarjanje akcijskega načrta
- prognoza oziroma napoved

3. Akcijska faza, ki jo sestavljajo:

- izvedba načrta
- zaključek
- evalvacija.

Trotter (2006: 13) meni, da imajo socialne delavke, ki delajo z neprostovoljnimi uporabniki, več različnih ciljev, ki pa jih je pri takšnem delu včasih težko natančno opredeliti, tako s strani socialne delavke kot s strani njene organizacije, saj kompleksnost dela z neprostovoljnimi uporabniki ni omejena samo na popravljanje njihovih napak.

Avtor tudi poudarja, da imajo socialne delavke pri delu z neprostovoljnimi uporabniki običajno dvojno vlogo, in sicer vlogo osebe, ki pomaga reševati probleme, hkrati pa tudi osebe, ki nadzira. Glede na navedeno zna biti težko izpolniti vlogo osebe, ki nadzira, v kolikor se je med socialno delavko in uporabnikom hkrati razvil odnos na podlagi pomoči. Spopadanje s takšno dvojno vlogo je eden največjih izzivov socialne delavke pri delu z neprostovoljnimi uporabniki, saj je običajno izpolnitev ene vloge lažja kot izpolnitev druge, tako da se nekatere druge socialne delavke bolj osredotočajo na vlogo nadzornika, medtem ko se druge bolj osredotočajo na vlogo pomočnika (Trotter 2006: 3–4).

Po mnenju Trotterja (2006: 21–27), s katerim se sama strinjam, je v socialnem delu pomemben pristop tako imenovanega skupnega reševanja problema, ki predstavlja delo z

uporabnikom na njegovi definiciji problema in v zvezi s tem izdelanih skromnih, a dosegljivih ciljih, ki so pretežno cilji uporabnika in ne cilji socialne delavke. Socialna delavka tako z uporabnikom izdelata tudi strategijo za doseganje omenjenih ciljev uporabnika. Gre torej za delo v delovnem odnosu z neprostovoljnimi uporabniki. Vendar pa je pri delu z neprostovoljnimi uporabniki včasih nemogoče ali neprimerno delati na osnovi uporabnikove definicije problema in na njegovih ciljih.

Ne glede na navedeno pa Trotter (2006) izpostavlja, da raziskave, med katerimi izpostavi tudi svojo raziskavo glede zaščite otrok, potrjujejo potrebo po delu z uporabnikovo definicijo problema in cilji, tako z neprostovoljnimi kot tudi s prostovoljnimi uporabniki. Po mnenju avtorja so takšni pristopi z uporabo jasne definicije problema, upoštevajoč tudi pogoje uporabnika in jasne, dosegljive cilje, v zadnjih letih dobili že toliko podpore, da so že skoraj postali glavna metoda v socialnem delu. Za učinkovito delo socialne delavke z neprostovoljnim uporabnikom je potrebna jasna, iskrena in pogosta razprava o vlogi tako socialne delavke kot tudi o vlogi uporabnika v celotnem procesu. Pozitivne učinke sodelovanja vzpodbuja prizadevanje socialne delavke, da bi uporabnik razdelitev vlog razumel, kar pa zahteva razpravo o uporabi avtoritete, dvojni vlogi socialne delavke, namenu intervencije, ciljih udeležencev in zaupnosti. Kot naslednjega izmed pristopov avtor izpostavlja odnos uporabnika in socialne delavke („worker – client relationship“), ki sta ga definirala Compton in Galaway s pomočjo sedmih elementov, in sicer skrb za uporabnika, sprejemanje obveznosti do uporabnika, sprejemanje uporabnika kot osebe in razločevanje od njegovih dejanj, pričakovanje oziroma vera, da se ljudje lahko spremenijo, razumevanje uporabnikovih čustev in stališč, odprtost in pristnost ter primerna uporaba avtoritete in moči. Ne glede na izpostavljene prednosti navedenih pristopov glede dela z neprostovoljnimi uporabniki je pa potrebno opozoriti, da ima takšen direkten pristop lahko tudi škodljive učinke, v kolikor temelji na okrivljanju, kaznovanju ali sojenju uporabniku, z namenom spremembe njegovega vedenja. Pri tem je seveda treba upoštevati, da v določenih situacijah vseeno ni mogoče ravnati drugače, kot da se uporabniku izpostavi oziroma predoči njegovo škodljivo vedenje, vključno s pripombami. Posledično pristopi, ki

se osredotočajo izključno na vpogled, brez uporabe pristopa reševanja težav, pri delu z neprostopoljimi uporabniki nimajo velike podpore, prav tako so se kot neučinkoviti izkazali tudi pristopi, ki se osredotočajo pretežno na cilje socialne delavke in ne na cilje, ki sta jih sporazumno določila socialna delavka in uporabnik. Nadalje se kot neučinkoviti skoraj vedno izkažejo tudi pristopi, v katerih je zaznati negotovost ali socialne delavke ali uporabnika, tako glede namena same intervencije kot tudi vloge socialne delavke v zvezi z uporabo avtoritete. Avtor še izpostavlja, da prav tako ni mogoče pričakovati pozitivnega učinka od pristopov, pri katerih je že v začetku mogoče zaznati pesimizem glede uporabnikove sposobnosti za doseganje sprememb, saj uporabnika ne vzpodbuja in ne nagraduje za pozitivno vedenje. Enako pozitivnega izida ni mogoče pričakovati glede pristopov, ki se osredotočajo izključno na posameznika kot težavo, pri tem pa popolnoma zanemarjajo pomembnost vloge, ki jo ima uporabnik znotraj družine oziroma v širšem socialnem kontekstu (Trotter 2006: 53–54).

Socialno delo z neprostopoljimi uporabniki je torej velikokrat delo v tako imenovanih dvojnih vlogah, kjer pa je prav tako pomembno delo v delovnem odnosu, z jasno izrečeno vlogo tako socialne delavke, kot tudi uporabnika, delo na skupnem ustvarjanju definicije problema in raziskovanju možnih rešitev in ne pristopih, ki temeljijo na enostranskem poseganju v življenje uporabnika, nadzorovanju ali kaznovanju.

4.4 Socialnodelovni odnos v dvojnih vlogah

Naloge centrov za socialno delo so tudi naloge za zaščito tako otrok kot odraslih, ko sami tega ne zmorejo. V teh primerih se socialnim delavkam še posebej velikokrat zdi nemogoče uporabljati koncept delovnega odnosa in soustvarjanja rešitev. Te naloge, ki jih ponavadi imenujejo ukrepi za zaščito ali kaj podobnega, opravljajo socialne delavke zmeraj bolj v okviru nadzorovanja in po predpisih zakona kot v okviru stroke, torej v okviru delovnega odnosa. Te posebne situacije namreč postavljajo socialne delavke v tako imenovane dvojne vloge, ki otežujejo proces soustvarjanja v delovnem odnosu. Socialne delavke so tako

postavljene v položaj, v katerem so strokovno dolžne soustvarjati in hkrati zakonsko ukrepati, kar pa se jim pogosto zdi nemogoča naloga.

Socialne delavke večinoma v takšne pozicije dvojnih vlog stopajo, ko gre za tako imenovane neprostovoljne uporabnike, predvsem v primerih zaščite ranljivejših uporabnikov (predvsem otrok). Trenutno veljavna zakonodaja v Zakonu o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (ZZZDR) namreč socialnim delavkam daje mandat odločanja o ukrepih za zaščito tako otrok kot odraslih v primerih, ko so ogroženi. Socialne delavke se v primerih ogroženosti otrok ali odraslih velikokrat odločajo za bolj varno ravnanje ukrepanja in kontrole ali nadzora, kot da bi stopile na bolj nepredvidljivo pot delovnega odnosa. Tako pogosto, predvsem zaradi strahu pred tem, da bi se kaj zgodilo, v situacijah, ko je potrebna zaščita otroka ali odraslega uporabnika, ne uspejo hkrati nastopiti v delovnem odnosu, ki bi v prvi vrsti prinesel zaščito, hkrati pa tudi pomoč v sodelovalnem odnosu z vsemi udeleženi, kar bi naj bil tudi glavni namen socialnega dela, čeprav se v praksi izkazuje, da je to možno. Za dosego tega pa potrebuje socialna delavka predvsem veliko mero občutljivosti in védenja, da sam nadzor ne prinaša potrebnih sprememb, prav tako pa tudi znanja za ravnanje v teh situacijah.

Kot navaja že Lüssi (1992), ki meni, da socialna delavka dejansko izvršuje „socialno kontrolo“ predvsem tam, kjer gre za nujne intervencije in si uporabniki udeležbe ne morejo prostovoljno izbirati, se kontrolne možnosti socialnega dela pogosto precenjujejo. V kolikor si socialna delavka namreč ne pridobi zaupanja uporabnika, ima v praksi zelo malo možnosti kljub vsem zakonskim pristojnostim, da bi uporabnika dejansko kontrolirala v njegovih ravnanjih. Po mnenju avtorja v takšnem primeru nastopi zgolj tako imenovani kontrolni paradoks, po katerem se uporabnik, ki se zaveda, da je nadzorovan oziroma se zaveda svoje obveznosti socialni delavki dovoliti vpogled v svoje življenje, le-temu vse bolj izmika in možnosti vpogleda dejansko bolj onemogoča, kot pa če obveznosti razkrivanja ne bi bilo. Socialna kontrola bi tako morala vedno biti zgolj sredstvo zaščite in pomoči uporabniku in nikoli sredstvo nadzora oziroma kaznovanja (Lüssi 1992: 133).

O reševanju vprašanja dvojnih vlog pomembno pišeta Bouwkamp in Bouwkamp (2014), ki govorita o tem, da mora biti cilj socialnega delavca zmeraj strokovna pomoč. Avtorja razlikujeta namreč na eni strani moč sodišča, predpisovanje določenega vedenja in sprejemanje odločitev in na drugi strani avtoriteto, sodelovanje z uporabnikom in raziskovanje njegovih možnosti. Tako moč (oblast) kot avtoriteta sta obliki socialnega vplivanja, pa vendar je moč tista, ki nam je dana od zunaj in omogoča, da imamo vpliv preko prisile, avtoriteta pa prihaja od znotraj in omogoča, da imamo vpliv zaradi lastnih kvalitet. Kadar sta oblast in avtoriteta združeni (to je trenutno še tudi v Sloveniji, saj imajo socialne delavke po Zakonu o zakonski zvezi dolžnost ukrepanja), avtorja razlikujeta tri vrste avtoritete:

- Pravno avtoriteto, ki pomeni oblast utemeljeno z zakonom in postavlja socialno delavko na pozicijo moči.
- Strokovno avtoriteto, ki jo socialna delavka pridobi na podlagi svoje strokovnosti, kot jo doživljajo uporabniki.
- Osebno avtoriteto, ki pa jo socialna delavka pridobi na osnovi tega, kdo je, odvisno od tega, kako pristopi do družine.

Avtorja poudarjata, da se je potrebno predvsem za pridobitev strokovne in osebne avtoritete izkazati in najprej pozitivno prispevati k življenju uporabnikov. Ob tem navajata tudi študijo avtoric Hoogsteder in Suurmond (1997), v kateri sta ugotovili, da se pomen dobre komunikacije med starši in socialnimi delavkami v primeru t. i. družinskega skrbnika¹ pokaže, kadar avtoritete ne dojemamo kot oblasti ali zakonske avtoritete, temveč kot osebno avtoriteto. V tej študiji so tako starši kot socialne delavke poudarili, da morajo biti socialne delavke za pridobitev spoštovanja in zaupanja neposredni in nedvoumne glede svojih nalog in pooblastil. Poleg tega pa morajo starši dobiti priložnost, da sodelujejo, njihovo stališče je potrebno spoštovati in socialna delavka jim mora ponuditi dovolj možnosti in izhodišč za pogajanja.

¹ Družinski skrbnik je izraz, primerljiv s strokovno delavko na področju dela z družino (op. ur. v Bouwkamp in Bouwkamp 2014, 250).

Kadar gre za obravnavo v okviru ukrepov, zaščite ali že celo odvzema otroka namreč uporabnik pomoč zmeraj doživlja kot kazen ali nadzor. Zato je v teh situacijah še toliko bolj pomembno, da uporabnik s strani socialne delavke doživi spoštovanje do sebe in do dejstva, da se (razen seveda v primerih težjih zlorab) skoraj za vsakim človekovim neuspehom skrivajo dobri nameni. Tako se lahko lotimo spoštljivih pogajanj (Bouwkamp in Bouwkamp 2014 : 250–252).

Zelo pomembno je, da socialna delavka v primeru zaščite otroka ali odraslega, ko vstopa v t. i. dvojne vloge, ravna v socialno delovnem odnosu. Ta ji namreč zagotavlja tako predstavitev t. i. pravne avtoritete in vloge, ki jo ima pri tem, ki predstavlja tudi okvir delovanja, v katerem pa seveda pričnejo teči procesi pomoči na način pridobivanja sodelovanja in skupnega raziskovanja možnih rešitev. To pa je možno le v primeru, če socialna delavka zmore in zna prestopiti prag in omejitev zgolj pravne avtoritete (torej oblasti) in vstopiti tudi v nekoliko manj predvidljiv strokovni svet edinstvenega načrtovanja pomoči, pri tem pa seveda imeti strokovno avtoriteto, prav tako pa si ustvariti osebno avtoriteto. Le takšen način spoprijemanja s tako imenovanimi dvojnimi vlogami le-te lahko preseže, da ostane en sam strokovni način ravnanja v socialnem delu v primerih zaščite otrok in drugih ranljivejših uporabnikov. V veliko pomoč nam je lahko tudi v nadaljevanju predstavljen koncept kriznega soustvarjanja, ki lahko v kriznih situacijah predvsem nadomesti ali znatno omeji ukrepanje in ga nadomesti s pomočjo.

V socialnem delu je namreč pomembno, da je socialna delavka na strani uporabnika, družine, da je njegov spoštljiv zaveznik tudi v kriznih situacijah. Nadzor ali kontrola postavlja socialno delavko na drugo stran, zato mora socialna delavka kontrolo ali nadzor zamenjati za strokovno avtoriteto, za coaching, kot to vlogo imenujeta Bouwkamp in Bouwkamp (2014), torej za neke vrste spoštljivega učitelja drugačnih rešitev in učitelja, ki je na njihovi strani.

Vsekakor bo sprememba družinske zakonodaje s sprejemom predloga Družinskega

zakonika (če bo upoštevana tudi kritika glede nedopustnosti naloge nadzorovanja) pomenila bistveno spremembo, saj bodo sodišča odločala o ukrepih za zaščito tako otrok kot tudi odraslih. Tako bo ostalo zagotovo veliko več možnosti in prostora za socialno delo, pa vendar bodo uporabniki v določenih situacijah zmeraj imeli občutek nadzorovanja in neprostovoljnega odnosa, zato zgolj sprememba zakonodaje ne bo dovolj za rešitev v praksi pogostega pojava „dvojnih vlog“. Zato je pomembneje, da se socialne delavke začno zavedati rešljivosti tega navidez nerešljivega problema in se učiti preseganja nadzorovanja s strokovno in osebno avtoriteto ter spoštovanjem uporabnika, kar bo omogočalo vzpostavljanje delovnega odnosa tudi v primerih neprostovoljnih uporabnikov.

4.5 Krizno soustvarjanje

Koncept kriznega soustvarjanja uvajam v doktorski nalogi kot možen novi pristop dela v praksi centrov za socialno delo. Moja ideja o možnosti uvedbe novega pristopa dela v institucijah, kot so centri za socialno delo, kjer se vsakodnevno srečujemo z ljudmi v kriznih situacijah, izhaja iz ameriške literature, kjer poznajo t. i. „Intenzivne storitve za ohranitev družine“ (Intensive Family Preservation Services) in iz mojega dosedanjega praktičnega dela na centru za socialno delo, kjer še ne poznamo omenjenega pristopa ter se morda zato prevečkrat preuranjeno odločamo za ukrepanje namesto intenzivnejše pomoči v delovnem odnosu.

O kriznem govorim, ker gre za pomoč posameznikom, družinam v kriznih situacijah in tiskah, ki bi sicer zahtevale ukrepanje za njihovo zaščito ali zaščito njihovih družinskih članov. O soustvarjanju pa govorim, ker ne gre za enostransko poseganje v življenje posameznika ali družine v krizi z ukrepi, temveč za delo v smislu soustvarjanja v delovnem odnosu.

Krizno soustvarjanje skupaj zahteva intenzivni in akcijski pristop k reševanju socialne stiske v delovnem odnosu, ki poteka med socialno delavko in uporabnikom.

Sicer v ameriški literaturi s pojmom „Intenzivne storitve za ohranitev družine“ (Intensive Family Preservation Services – v nadaljevanju IFPS) strokovnjaki označujejo skupek intenzivnih storitev, ki jih je deležna družina običajno na svojem domu, za relativno kratek čas in katerih poglavitni namen je zaščita otrok, ohranitev in podpora družinskim vezem, stabilizacija krizne situacije, povečanje veščin družine, njenih kompetenc in olajšanje dostopa družine do formalnih in neformalnih virov in oblik pomoči (Whittaker in drugi 1990: 2).

IFPS se osredotoča predvsem na trenutno situacijo, pri čemer namen storitev ni „ozdravitev“ družine, saj časovno omejena narava teh storitev že sama po sebi določa zgornjo mejo razumno pričakovanega izida, vendar pa njena intenzivnost, v času neposredne nevarnosti za družino, lahko kljub temu privede do bistvenih sprememb. Sistem IFPS namreč ne obstaja zgolj v eni različici, ampak se nekateri sistemi z isto osnovo medsebojno razlikujejo po določenih značilnostih, kot so na primer ciljna skupina, primernost uporabnikov in stopnja intenzivnosti storitev, pri čemer pa so avtorji Pecora, Fraser, Haapala in Bartlome (1987 v Whittaker in drugi 1990) identificirali ključne dimenzije tehnik in storitev, strukture in izidov, s pomočjo katerih je možno različne IFPS programe medsebojno primerjati. Namen IFPS sistema je vključevanje družin, predvsem tudi tistih, ki so bile v okviru drugih programov oziroma poskusov pomoči neuspešne, v sistem intenzivnih storitev za kratek čas, z namenom povečevanja njihovega izgleda za uspeh. IFPS uporabnikom nudi kombinacijo storitev namenjenih obvladovanju kriznih situacij, povečevanju družinske funkcionalnosti, doseganju tako konkretnih kot tudi kliničnih potreb in zmanjševanju družinske izolacije. Večina IFPS sistemov deluje s pomočjo moči družine in vključuje razširjeno družino, skupnost in sosedske vire (Lloyd in Bryce 1984 v Whittaker in drugi 1990), s čimer je v največji možni meri izkoriščen različni spekter vlog in nalog socialne delavke, od svetovanja, izobraževanja staršev, zagovorništva, svetovanja in upravljanja virov (Whittaker in drugi 1990: 3–4).

Koncept IFPS lahko povežemo z delovnim odnosom in soustvarjanjem v njem ter

pridobimo pristop kriznega soustvarjanja, ki lahko zajame vsa področja dela in ne le družin v krizi.

Krizno soustvarjanje pojmem kot s strani uporabnika sprejeto, intenzivno pomoč posamezniku ali družini v krizni situaciji ali stiski, na osnovi delovnega soustvarjanja projekta pomoči, s pomočjo različnih in časovno intenzivnih strokovnih nalog oziroma delovanj, ki posamezniku ali družini ponudijo možnost izhoda iz krizne situacije ali stiske in nadaljnje vključevanje v delovni odnos ter urejanje socialne stiske.

Namen kriznega soustvarjanja je, da se posamezniku ali družini, vključenima v različne oblike pomoči za reševanje svoje socialne stiske, četudi neuspešno, lahko ponudi možnost intenzivnega dela v delovnem odnosu namesto takojšnjega ukrepanja (npr. odvzema otroka). Pri tem je pomembno, da uporabnik ali družina sodeluje in sprejema delo v delovnem donosu ter da socialna delavka zna in zmore vzpostavljati delovni odnos z njimi v smislu krepitve moči ter skupnega soustvarjanja dobrih izidov. V koncept ali uporabo kriznega soustvarjanja tako lahko na primer vstopi družina, ki ji grozi odvzem otroka, ali posameznik, za katerega bi sicer zaradi intenzivnih težav center za socialno delo podal predlog za odvzem poslovne sposobnosti, ali se v takšno pomoč vključi par ali eden izmed staršev, ki se razvezujeta, in s svojimi ravnanji ob razvezi ogroža zdrav razvoj svojega otroka in mu na primer grozi prepoved ali omejitev stikov z otrokom.

Značilnost vseh uporabnikov, ki se vključijo v krizno soustvarjanje, je, da lahko pri njih prepoznamo krizno situacijo, da dosedanje oblike pomoči niso bile uspešne, da jim grozi intervencija ali centra za socialno delo ali sodišča oziroma drugih institucij (npr. odvzem otroka, odločanje o prepovedi stikov z enim od staršev, deložacija, odvzem poslovne sposobnosti) in da se strinjajo s takšno obliko soustvarjanja. Krizno soustvarjanje tako pomeni delovni odnos in krepitev moči v krizni situaciji družine ali posameznika ter kratkotrajno intenzivno delo na soustvarjanju možnih oblik pomoči, z namenom preprečitve skrajnih ukrepov ali intervencij institucij. Krizno soustvarjanje pomeni kratkotrajno, vendar

intenzivno delo z družino ali posameznikom, ob uporabi in sodelovanju vseh možnih oblik pomoči ter sodelovanju drugih institucij, ožje in širše socialne mreže, prostovoljcev in drugih strokovnjakov.

Krizno soustvarjanje lahko ponudi uporabniku center za socialno delo, sodišče ali druge institucije, ki bi sicer v življenje družine ali posameznika morale poseči z ukrepom ali intervencijo, pa vendar ocenijo, da obstaja verjetnost, da bi z intenzivnim kriznim soustvarjanjem projekta pomoči lahko presegli krizno situacijo ter družino ali posameznika pripeljali do situacije, ko ukrep ali intervencija ne bi bila več potrebna in bi se lahko v nadalje sodelovali v socialno delovnem odnosu.

Uporabo koncepta kriznega soustvarjanja bi lahko razširili tudi na tiste situacije uporabnikov, ki se znajdejo v hudi stiski ali krizni situaciji, zaradi katere jim sicer ne grozi intervencija ali ukrep, vendar jim s siceršnjimi oblikami pomoči ne bi mogli pomagati do te mere, da se stiska ne bi povečala ali v situacijah, kjer bi ocenili (ocena krizne situacije, predvidene potrebne storitve in pomoči za odpravo krizne situacije in možni učinki kriznega soustvarjanja), da je intenzivnost pomoči v sklopu kriznega soustvarjanja potrebna in bi po oceni verjetnosti dosegla svoj namen.

Krizno soustvarjanje tako uporabnikom ponudi oblikovanje skupnega načrtovanja pomoči v okviru delovnega odnosa, s poudarkom na krepitvi moči družine ali posameznika tam, kjer zmore, ter skupno spreminjanje ravnanj z namenom oziroma skupnim ciljem zmanjševanja krize in preprečitve intervencij ali ukrepov.

V kriznem soustvarjanju so možne najrazličnejše oblike pomoči in storitve, na primer:

- intenzivna vključitev enega člana družine v zdravljenje (npr. alkoholizma), krepitev njegove odločitve in intenzivna pomoč drugim članom družine v času odsotnosti člana ter priprava na njegov prihod nazaj;

- vsakodnevno učenje nege in pravilnega ravnanja z otrokom, za starše, ki sami ne znajo ali zmorejo;
- vsakodnevno intenzivno načrtovanje vsakodnevnega življenja, (npr. kako se učiti z otroki, kako z njimi preživljati prosti čas, kako poravnati stroške družine ali posameznika, kako ravnati z denarjem, kako porabljati denar, da ga ne zmanjka, učenje varčnejšega načina življenja);
- intenzivno učenje ustrežnejšega ravnanja v medosebnih odnosih (s prisotnostjo strokovnjaka na domu, v vsakodnevni situaciji);
- kako pristopati ob vzgojni nemoči – na primer za starše, ki so se zaradi vzgojne nemoči posluževali neustreznih kaznovalnih oblik vedenja do svojih otrok (vsakodnevno intenzivno učenje staršev na domu);
- druge oblike pomoči, odvisne od situacije posameznika ali družine in kreativnosti soustvarjalcev pomoči.

Krizno soustvarjanje poteka intenzivno, kratek čas (npr. do enega meseca), ob različnih oblikah pomoči in vključenosti različnih strokovnjakov in tudi laičnih sodelavcev oziroma prostovoljcev (npr. socialna delavka kot koordinator oziroma soustvarjalec pomoči lahko vključi psihologa ali vzgojitelja za učenje dela z otrokom, prostovoljca), intenzivnega dela na domu družine ali posameznika, skupnih aktivnostih, intenzivnega učenja drugačnega ravnanja in urejanja življenjskih situacij, širjenja socialne mreže, aktivacija vseh družinskih članov, tudi intenzivno urejanje odnosov z okolico, ožjo ali širšo socialno mrežo. Pri tem je pomembno sodelovanje vseh udeleženi v problemu in njihov prispevek k soustvarjanju intenzivnih oblik pomoči.

V primeru, da krizno soustvarjanje dosega svoj namen, se lahko ali zaključi in pa se družina ali posameznik vključijo v nadaljnje sodelovanje v delovnem odnosu, lahko se krizno soustvarjanje podaljša za krajši čas, če se oceni, da bo za doseg skupnega cilja to potrebno. V primeru, da krizno soustvarjanje ne dosega namena in je otrok ali posameznik

kljub temu ogrožen, sledijo nadaljnje intervencije ali ukrepi pristojnih institucij. Socialna delavka, ki vodi krizno soustvarjanje, o neuspehu kriznega soustvarjanja poroča pristojnim institucijam, ki se odločijo za nadaljnje ukrepanje.

Za uporabo koncepta kriznega soustvarjanja je izjemnega pomena dobro poznavanje koncepta in njegovega namena, usposobljenost socialnih delavcev za izvajanje le-tega ter sodelovanje vseh institucij, ki so vpletene v reševanje situacije družine ali posameznika. Pomembna je tudi sposobnost družine pri sodelovanju v delovnem odnosu in sposobnost socialne delavke pri vzpostavljanju dobrega in sodelovalnega odnosa z družino ali posameznikom v krizi.

Pri tem je potrebno poudariti, da ni vsak uporabnik ali družina primeren za vstop v krizno soustvarjanje, zaradi česar je predhodno pomembno proučiti in analizirati krizno situacijo, oblikovati možne intenzivne oblike pomoči ter oceniti predviden uspeh, v soodvisnosti od pripravljenosti uporabnika na sodelovanje in soustvarjanje. Oceno možnega sodelovanja družine ali posameznika v kriznem soustvarjanju bi morala narediti ustrezno usposobljena socialna delavka ali tim socialnih delavk in morebitnih drugih strokovnjakov (npr. psihiater v primeru osebe, ki ima težave v duševnem zdravju). Ocena bi temeljila na dosedANJI obravnavi in na več pogovorih z uporabnikom ali družino ter njihovo socialno mrežo, ki igra pri kriznem soustvarjanju pomembno vlogo. V oceni je potrebno predvsem oceniti sposobnost sodelovanja posameznika in družine v intenzivnem delovnem odnosu ter oceniti tveganje za osebo ali otroke, ki živijo v družini (ali stopnja ogroženosti dopušča krizno soustvarjanje).

Krizno soustvarjanje je sicer na prvi pogled tudi povezano s povečanimi stroški države, ki bi bili potrebni za intenzivne oblike pomoči (vključevanje drugih strokovnjakov, storitve, stroški povečanega obsega dela socialnih delavk, različna svetovanja) pa vendar menim, da bi koristnost koncepta v primerih uspešnosti delovanja, zmanjšala dolgoročneje stroške države, ki jih ima z na primer dolgoročnejsimi namestitvami otrok v rejniške družine,

domove, zavode.

Intenzivno sodelovanje v delovnem odnosu je pri kriznem soustvarjanju bistvenega pomena in je ključ do premagovanja krizne situacije. Sodelovanje uporabnika mora biti zato preverjeno in zagotovljeno pred začetkom aktivnosti, saj je le to pogoj za delovanje v delovnem odnosu. Socialna delavka pa mora biti sposobna razvijati in vzdrževati delovni odnos ter biti usposobljena in kreativna pri nudenju pomoči v krizni situaciji.

Krizno soustvarjanje potrebuje tudi mrežo kriznih pomočnikov ali pomembnih drugih soustvarjalcev pomoči. Pri uporabi kriznega soustvarjanja je pri premagovanju socialnih stisk in učenju novih načinov ravnanja pomembno namreč tudi sodelovanje drugih strokovnjakov (npr. psihologov, psihiatrov, vzgojiteljev, pedagogov itd.) kot tudi laičnih soustvarjalcev, kot bi lahko imenovali prostovoljce, laičnih sodelavcev, kriznih družin, kriznih oskrbovalcev itd.

Socialna delavka kot ključna oseba kriznega soustvarjanja in posameznik ali družina kot soustvarjalci skupnega projekta pomoči bi tako skupaj oblikovali predloge za vključitev pomembnih drugih glede na izoblikovano instrumentalno definicijo problema. Tako bi se lahko psiholog vključil kot svetovalec pri razvojnih vprašanjih otroka, pedagog pri vzgojnih vprašanjih in nemoči staršev s konkretnim delovanjem na domu, prostovoljci ali laični sodelavci za širjenje socialne mreže ter pomoč staršem pri učenju npr. kuhanja, učenja higienskih navad itd. Pomembno bi bilo vzpostaviti mrežo t. i. „kriznih družin“, ki bi bile pripravljene za kratek čas sprejeti otroka v svojo družino in zanj poskrbeti, v primeru, da bi se izkazalo, da je to kljub vključitvi v krizno soustvarjanje za otroka in družino nujno (primer ogroženosti), hkrati pa pripravljene in usposobljene za intenzivno sodelovanje v delovnem odnosu z družino (intenzivni stiki, učenje ravnanja z otrokom, morda celo skupno bivanje npr. matere in krizne družine z namenom intenzivnega učenja). Pri tem namestitev otroka v krizno družino ne bi predstavljalo ukrepa temveč skupno odločitev socialne delavke in družine oziroma starša in bi bilo časovno omejeno za čas kriznega

soustvarjanja. Za pomoč osebi, ki ji grozi odvzem poslovne sposobnosti, pa bi lahko v projekt kriznega soustvarjanja povabili t. i. oskrbovalca te osebe (institut tega namesto skrbništva pozna Nemčija), ki bi osebi intenzivno pomagal pri urejanju stvari, za katere sam ne zmore poskrbeti, ne bi pa mu bila odvzeta poslovna sposobnost.

V primeru, da projekt kriznega soustvarjanja ne bi prinesel napredka v za to določenem časovnem obdobju, bi socialna delavka o tem obvestila sodišče ali pristojne organe, ki bi nadaljevali s svojimi postopki za določitev ukrepov.

4.6 Pomembno dopolnilo h konceptom soustvarjanja v delovnem odnosu v praksi centrov za socialno delo – analiza tveganja (ocena ogroženosti) in načrtovanje ukrepov za zmanjševanje škode

Analiza tveganja je postopek, ki se je razvil iz dvojne potrebe strokovnjakov zlasti socialnih delavcev, ki so tako ali drugače odgovorni za varnost ljudi in nevarnost, da bodo ljudje ogrožali sebe in druge (Flaker 1994: 189).

Analiza tveganja se je razvila na področju duševnega zdravja in se kot izjemno koristen oziroma celo nepogrešljiv pripomoček pri delu socialne delavke do danes razširila na vsa področja socialnega dela.

Flaker in Grebenc (2011) govorita o tem, da je glavno vodilo analize tveganja oziroma njen prvotni namen omogočiti, da uporabniki socialnega dela ne glede na njihov predznak, stigmo, sposobnosti itd. tvegajo, saj upravljanje s tveganjem lahko pomeni zanje na eni strani ravnanje, ki bo preprečilo negativne posledice in hkrati prineslo želen izid. Z analizo tveganja bi naj krepili svobodo ljudi. Po drugi strani nas koncept analize tveganj opozori tudi na situacije, v katerih zaradi tveganih ravnanj posameznikov lahko posledice utrpijo drugi ljudje. V tem primeru se, kot pravita Flaker in Grebenc, pričakuje, da bomo preprečili, da bodo ti drugi ljudje utrpeli škodo in delujemo v smeri njihovega varovanja. V

tem primeru moramo vedno upoštevati, da osebe zavarujemo, hkrati pa ne prekoračimo potrebnih ukrepov in ne omejujemo nesorazmerno s tveganjem.

„Vprašanje je torej, kako zmanjšati tveganje (ali zmanjšati ali popraviti posledice tveganega vedenja) in hkrati ne omejevati ljudi v njihovih željah in odločitvah, saj je tveganje eno prvinskih določil modernega človeka, tveganje in z njim tudi neuspeh je nujna sestavina našega življenja“ (Flaker, Grebenc 2011).

Flaker in Grebenc (2011) menita, da se analiza tveganja uporablja v dveh primerih:

- pri omejevanju ljudi – z namenom minimaliziranja omejitev in proučitve, ali so bile izčrpane vse manj omejevalne možnosti;
- pri širjenju možnosti – z namenom, da se ljudem omogočijo dejavnosti, dejanja, dogodki, ki jim sicer niso bili dovoljeni ali so bili pri njih omejeni.

Pri tem bi dodala, da se na centrih za socialno delo uporablja analiza tveganja v primerih ogroženosti drugih ljudi, ko posledice tveganj lahko utrpijo drugi ljudje. Pri tem lahko analizo tveganja delimo na več pomembnih situacijskih skupin, kot so na primer:

- nasilje,
- ogroženost otrok,
- ogroženost oseb s težavami v duševnem zdravju,
- pokazenska pomoč.

Kot kriterije za uvajanje omejevalnih ukrepov Flaker in Grebenc (2011) izpostavita:

- ogroženost življenja,
- predvidene hude telesne poškodbe,
- predvidene hujše psihične traume (hujše izgube, psihične, fizične in spolne zlorabe),
- huda premoženjska škoda.

Načela, ki jih je pri ocenjevanju tveganja/ogroženosti potrebno upoštevati, so (Flaker, Grebenc 2011):

- upoštevanje verjetnosti – ugotavlja se verjetnost, da se bo nekaj zgodilo in predvidevajo se načini za zmanjševanje tveganja,
- nepokroviteljstvo – nosilci odgovornosti se bojijo posledic, ne uživajo pa koristi tveganja,
- konkretnost – grožnja je lahko abstraktna, nevarnost pa je vedno konkretna,
- fokusiranost – zaradi nekega konkretnega tveganja ne smemo omejiti človekove svobode na splošno,
- proaktivno zmanjševanje škode – ne le oceniti tveganja, temveč tudi določiti taktike zmanjševanja tveganja.

Elementi analize tveganj, ki jih moramo pri analizi tveganja definirati, so (Flaker, Grebenc 2011):

1. **grožnja**, ki kaže na nevarnost, nas na nevarnost opozarja. Grožnja še ni dogodek, temveč je le okoliščina, pogoj, da se dogodek zgodi. Pomembno je opredeliti zaznavanje grožnje, njeno gostoto (kako pogosto se pojavlja grožnja) in resnost grožnje (določanje stopnje škode in dejavnike, ki prispevajo k resničnosti grožnje in večajo verjetnost, da se bo škoda zgodila);
2. **nevarnost** je dogodek, izid, za katerega obstaja določena verjetnost, da se bo pripetil. Nekaj, kar se s tako ali drugačno verjetnostjo zgodi. V postopku analize tveganja definiramo in konkretiziramo dogodek, ki se lahko zgodi, glede na grožnjo in določimo verjetnost dogodka, pri čemer se lahko naslonimo tako na obstoječe statistike, kot tudi na zdrav razum (npr. kako pogosto se dogaja). Določimo tudi vrsto škode;
3. **tveganje** je produkt grožnje in nevarnosti. **Ocena tveganja** pa je verjetnost, da se nevarnost uresniči, če se izpostavimo s tveganim vedenjem. Poleg verjetnosti so za odločanje o tveganju pomembni še kriterij stopnje škode, koristi/dobička in

normalnost tveganja;

4. ***zmanjševanje tveganja*** so ukrepi, s katerimi se preprečuje, zmanjša ali popravlja posledice prevzetih tveganj. Glede na oceno tveganja moramo izbrati ukrepe zmanjševanja tveganja in škode.

Ukrepi za zmanjševanje tveganja in škode so, po mnenju omenjenih avtorjev, lahko:

- tehnični ukrepi,
- spremembe navad, informiranje, ozaveščanje in učenje spretnosti,
- socialni ukrepi (npr. spremljanje, podpora, varovanje, mediacija),
- tehnično ali socialno preurejanje okolja (postavitve rampe za vozičke, ustvarjanje tolerantnega vzdušja v družini).

Tveganja lahko na opisan način preprečimo, zmanjšamo morebitno škodo ali škodo popravimo.

Pri delu na centrih za socialno delo je razvita analiza tveganja pomemben pripomoček socialnih delavk pri ocenjevanju tveganj na vseh področjih, kjer se socialne delavke srečujejo s tveganji in ogroženostjo uporabnikov.

V primerih, kjer potrebujemo hitro oceno tveganja ali kjer tveganja niso zelo visoka ali primeri zelo kompleksni, lahko uporabimo hitro oceno tveganja po predvideni tabeli, ki so jo razvili na Fakulteti za socialno delo v Ljubljani.



4.6.1. Ilustracija: Ocena tveganja

(Flaker, Grebenc 2011)

Za zelo kompleksne primere je primerno izdelati natančnejšo analizo po predvidenih sklopih, ki je predlagana s strani avtorjev Vita Flakerja in Vere Grebenc.

4.7 Jezik soustvarjanja v socialnem delu

Lüssi (1992) je poudaril, da kdor hoče razumeti socialno delo, se mora najprej zavedati, kako zelo je socialno delo definirano skozi jezik in njegovo uporabo kot sredstvo. Socialna delavka tako govori, posluša, bere in razmišlja, pri čemer venomer uporablja jezik.

Jezik socialnega dela se je razvijal z razvojem njegovih konceptov in bil njihov odsev. Od problemov k rešitvam, od moči strokovnjaka do soustvarjanja rešitev, jezik ponazarja temelj razvoja socialnega dela in njegovih teoretičnih konceptov (Lüssi 1992: 189).

Jezik je tisti, ki ponazarja tudi specifičnost socialnega dela in je odsev konceptov, ki jih uporablja socialna delavka.

Že Noel Timms (1968) je izpostavljal pomen osrednje vloge jezika v praktičnem socialnem delu. Izpostavil je začudenje, da socialne delavke, ki so v pretežni meri odvisne od uporabe jezika, besedam in jeziku posvečajo tako malo pozornosti oziroma, da socialno delo ne razpolaga s sistemskim pristopom k jeziku, pa čeprav imajo besede kritično vlogo tako v izobraževanju kot v praktičnem delu. Avtorjevo umestitev jezika v teoretični okvir je po mnenju Partona in O'Byrna smatrati kot predhodno verzijo konstrukcionizma, ki se dejansko pojavi šele par let kasneje. Jezik je ključen za ustvarjanje in vzdrževanje medčloveških odnosov, saj predstavlja medij, s pomočjo katerega posameznik pridobi zavedanje svojega jaza, hkrati pa predstavlja tudi ključ za razumevanje njegovih odnosov z drugimi ljudmi. Jezik posameznika združuje, hkrati pa tudi individualizira od vseh ostalih (Timms 1968 v Parton in O'Byrne 2000: 12–13).

Osrednjo vlogo jeziku pripisujeta tudi Parton in Marshall (1998: 244–245) in poudarita pomembnost razumevanja vloge, ki jo ima jezik v postmoderni perspektivi, z vlogo konstruiranja resnice znotraj jezika in pomembnosti razprave, ne le besed.

Helen Jessup in Steve Rogerson (Jessup in Rogerson v Pease in Fook 1999: 161–162) prav tako menita, da je medosebna komunikacija poglobljena za izvajanje socialnega dela. Kljub temu, da si je socialno delo dolgo izposojalo orodja drugih strok, konkretno psihologije, avtorja menita, da socialno delo kot samostojna stroka potrebuje tudi specifično obliko medosebne komunikacije kot orodja za izpolnjenje njenega temeljnega namena.

Zdi pa se, da se kljub temu, kot pravi Gabi Čačinovič Vogrinčič (2003: 199), lahko socialne delavke v zadnjem obdobju, v „četrtem“ (izraz O'Hanlona v Čačinovič Vogrinčič) postmodernem valu razvoja socialnega dela: „opremo na jezik stroke v prevajanju iz teorije v prakso, od soustvarjenih rešitev v ravnanje, od strokovnjaka k uporabniku v dialogu, ki

povezuje vsakokratni „lokalni“ jezik v „dogovarjanje“, socialne delavke jezika socialnega dela ne uporabljajo v zadostni meri.

Izhajajoč iz Dragoša, je razvitost terminološkega repertorija eden ključnih pokazateljev profesionalne razvitosti (Dragoš 1997: 259). Podlago imamo – koncepti socialnega dela so poznani (tudi ustrezno poimenovani), prav tako jezik, „nove besede“ (Bass, Dosser, Powell 2001 v Čačinovič Vogričič 2003: 199, 201), nova terminologija socialnega dela. Pomembno je, da jezik socialnega dela uporabljamo in razvijamo naprej ter da ga, kot pravi Čačinovič Vogričič (2003: 202) „varujemo in utrjujemo ... tudi zato, da ga lahko spreminjamo“.

Parton in O'Byrne (2000: 56) navajata ugotovitve Weiner-Davisa (1993) in O'Hanlona in Weiner-Davisa (1989) ter poudarjata, da morajo biti socialne delavke pazljive pri izbiri jezika, ki ga uporabljajo, saj ni vsak govor konstruktiven. Besede imajo namreč moč ustvarjati pristranskost. Posledično lahko pričakovanja socialne delavke skozi to vplivajo na izid primera. Domneve, implicirane znotraj posameznih besed lahko namreč vplivajo na ljudi na dober ali na slab način. Avtorja menita, da ima jezik osrednjo vlogo pri ustvarjanju pomenov posameznih dogodkov, ki so jih doživeli uporabniki.

Avtorja prav tako izpostavljata pomen jezika v socialnem delu s tem, ko opišeta, da se mora uporabnik, ki želi reformirati svoj jaz in dati dogajanju smisel, v celoti predati pogovoru, saj se individualnost oblikuje preko jezika. Socialne delavke so vse bolj obremenjene z ocenjevanjem, vodenjem, planiranjem, nadziranjem in odgovarjanjem, zaradi česar so izgubile bistvo, ki ga one in socialno delo lahko ponudijo v smislu pripovedovanja in interakcije. Posledično nujno potrebujemo način, kako jezik, poslušanje in pogovor privedi nazaj, vendar na način, ki bo teoretično podkovan in uporaben ter bo spoznan za to, kar je, namreč osrednjega pomena za socialno delo (Parton in O'Byrne 2000: 56–60).

V kolikor želimo uporabnika vključiti v proces, moramo revidirati jezik, v katerem

mislimo, govorimo in pišemo. Jezik, ki ga pri zapisovanju uporabljamo, namreč na številne načine vpliva na občutljivo ravnovesje moči med uporabniki in socialnimi delavkami, kajti jezik je več kot zgolj strokovni žargon. Glede na navedeno lahko jezik socialnega dela, nasprotno od hotenega, uporabnika distancira od strokovnega delavca in celotnega procesa, saj je jezik socialnega dela v bistvu primarno namenjen strokovnjakom (Katie Prince 1996: 22–25).

V socialnem delu se še namreč zmeraj radi podvržemo uporabi številnih medicinskih, mehanskih ali celo vojaških analogij, katerih tipični primer je tudi posvojitve besednega zaklada v smislu „obravnavava“, „terapija“, „motnja“ ali „okvara“ (Beckett 2006: 66) .

Zaradi pomembnosti, ki jo imajo posamezne besede, je potrebno posvetiti posebno pozornost temu, kaj ljudje dejansko govorijo – katere besede dejansko uporabljajo in ne toliko, kaj je njihov skriti pomen. Tema konkretnega pogovora ter kako se govori o problemih in rešitvah, je bistvo konstruktivnega socialnega dela (Parton in O’Byrne 2000: 63).

Po mnenju Insoo Kim Berg (Kim Berg 1995 v Parton in O’Byrne 2000: 63) jezik ni zgolj odraz stvarnosti, temveč je temeljnega pomena za to, kaj dojemamo kot stvarnost.

S tem se strinja tudi Foucault (v Katie Prince 1996: 8–11), za katerega jezik ne odraža nujno realnosti. Po njegovem mnenju imajo lahko besede različen pomen za različne ljudi. Glede na navedeno v principu ni mogoče definirati, kaj je resnično in kaj je realno. V zvezi s tem avtor poudarja pomembnost opisovanja.

Za vsa vprašanja, ki jih socialna delavka postavlja, je mogoče vzpostaviti domnevo, da ljudi ne moremo ničesar vprašati, ne da bi jim o njih hkrati tudi kaj povedali. Torej ni pomembno zgolj to, kar govorimo, ampak tudi, kako govorimo. Že na primer majhne sugestije vsebovane v tonu govora lahko namreč povzročijo velike razlike (O’Hanlon 1993 v Čačinovič Vogrinčič 1998).

Vprašanja glede znanj, razlik, moči in subjektivnosti so tako postala tudi središčni interes feminizma in drugih teoretičnih ter političnih gibanj, ki so poskušala doseči glas za marginalizirane in izključene dele družbe (Parton in O'Byrne 2000: 22). Feministke so na primer izpodbijale domnevo na znanje in resnico ter izpostavljale, kako jezik konstruira seksizem, pri čemer je pomembnost razlik bila nadalje priznana preko priznavanja izkušenj žensk temelječih na etnični in socialni pripadnosti (Butler in Scott 1992, Lewis 1996 in Williams 1996 v Parton in O'Byrne 2000: 22).

Chris Beckett (2006: 14) izpostavlja, da morajo socialne delavke paziti na uporabo določenih besed na različne načine v različnih situacijah, saj lahko pride do uporabe istih besed, vendar ob drugačnem pomenu. Pri tem avtor izpostavlja Trevithickovo ugotovitev, da je uporaba na primer besede „metoda“ v literaturi socialnega dela uporabljena na številne različne načine. Do enakih ugotovitev glede uporabe določenih drugih besed, ki pa se sicer v socialno delovnih besedilih pojavljajo zelo pogosto in tudi nimajo vedno istega pomena, je prišel tudi Beckett skupaj z Maynardom. Avtor izpostavlja tudi, da čeprav takšna uporaba jezika lahko uporabnika frustrira, pa je le-ta neizbežna refleksija dejstva, da je socialno delo socialno konstruirana tvorba s spreminjajočo se naravo. Upoštevati je potrebno obe strani zgodbe, saj poimenovanje določene stvari ali situacije vedno ne reflektira dejanskega stanja. Čeprav socialne delavke svoj odnos z uporabnikom opisujejo kot partnerski, namreč še ne pomeni, da odnos kot takšnega dojema tudi uporabnik sam.

Komunikacija, še zlasti besedna, je v osrčju socialnega dela. Socialne delavke uporabljajo dve kategoriji komunikacijskih sposobnosti, in sicer namenjene komunikaciji s posamezniki potrebnimi pomoči in tiste, namenjene izmenjavi informacij med strokovnjaki. Osnove dobre komunikacije so predvsem:

- razumevanje, da je vsak posameznik unikatni, zaradi česar dogodke doživlja in sprejema na svojevrsten način, zaradi česar je potrebno pričakovati tudi določeno stopnjo nesporazuma;

- želja po organizaciji misli in interpretaciji vsebin na enostaven in razumljiv način;
- želja po pozornem poslušanju drugih ljudi;
- sprejemanje odgovornosti za lastne izjave in obnašanje;
- rezervirati si potreben čas za učinkovito komunikacijo (Horejsi, Sheafor 2002).

Katie Prince (1996: 3–8) meni, da so tako uporabniki kot socialne delavke zaskrbljeni s tem kaj je mišljeno. Obojne namreč skrbi, da je njihova komunikacija nejasna in utegne privedi do določenih nesporazumov, kar lahko privede tudi do napačnega zapisa primera. Socialne delavke se zavedajo potrebe po učinkoviti komunikaciji z uporabniki in težavnostih, ki jo pri tem povzroča prevajanje med strokovnim jezikom in jezikom uporabnikov. Razumevanje dejanskega pomena v okviru komunikacije je temeljni element interpretacije dejanske vsebine.

Parton in O'Byrne (2000: 58–59) poudarjata, da v kolikor se z uporabniki pogovarjamo na negativen način, o negativnih temah, zna le-to pri njih povzročiti še večjo depresijo, ki utegne privedi do nadaljnjih neuspehov. Pri tem avtorja izpostavljata pojem, ki sta ga avtorja Gergen in Gergen (1986) poimenovala kot „degradacijska govorica“. Pogovor z uporabniki o spremembah, ki so jih sami povzročili v svojem življenju, ustvarja spoznanje, ki lahko povzročijo velike spremembe. Z izpostavljanjem sprememb, ki so nastale, pomagamo uporabniku povečati njegovo moč, potencial in samozavest.

Gabi Čačinovič Vogrinčič (2010: 239) meni, da je Peter Lüssi tisti, ki je prvi zapisal socialno delo v jeziku, ki odraža posebnost in bistvo stroke.

Lüssi (1992) meni, da je socialno delo komunikacijski poklic, saj ne glede na to ali socialna delavka dela sistemsko ali terapevtsko, je njena glavna dejavnost komunikacija z drugimi osebami. Posledično se reševanje socialnih problemov izkaže kot obsežen komunikacijski, predvsem jezikovni sistem. Ne glede na navedeno pa obstajajo tudi ravnanja socialne

delavke, ki ne vsebujejo jezikovnega elementa, pojavijo se redkeje in so predvsem dopolnilne narave (npr. transport, pomoč na domu, ogled itd.). Socialna delavka spada med strokovnjake medosebne komunikacije in mora imeti veliko sposobnost jezikovnega razumevanja. Le tako lahko namreč, ob dejstvu obstoja različnih govornih stilov, iz povedanega izlušči, kaj je dejansko mišljeno, prav tako lažje razume tudi jezik otrok, oseb s težavami v dušnem zdravju in drugih ranljivejših skupin. Predvsem pomembno je, da ima socialna delavka dobro razvit smisel za jezik, oziroma smisel za izražanje človeških čustev, predstav, hotenj in razmišljanj, ki jih uporabniki izražajo s pomočjo jezika. Socialna delavka mora imeti poseben čut, da v izraženem razume bistvo.

Lüssi tudi poudari, da se mora socialna delavka izražati jasno, svoja razmišljanja mora preliti v besede na jasen oziroma nedvoumen način. Pogovorna komunikacija je namreč preveč pomemben dejavnik pri reševanju socialnih problemov, da bi socialna delavka smela dopuščati kakršnekoli dvoumne ali pomanjkljive, bodisi svoje bodisi uporabnikove, izraze in izjave. V kolikor uporabnik socialne delavke ne razume, je vsak nadaljnji pogovor brez smisla, lahko pa je tudi celo škodljiv.

Navedeno logično predpostavlja visoko stopnjo jezikovne prilagodljivosti socialne delavke. Socialna delavka se mora z uporabnikom sporazumevati predvsem v za uporabnika naravnem in splošno razumljivem jeziku, pri čemer mora uporabljati tudi besede, besedne zveze in stavke, ki bodo uporabniku razumljivi. Navedeno seveda pomeni, da bi se socialna delavka morala znati izražati primerno svojemu sogovorniku, nikakor pa to ne pomeni, da bi socialna delavka morala prevzeti otročjo, primitivno, vulgarno ali napihnjeno govorico, prav tako pa tudi ne rabi prevzeti slenga. Izražala bi se naj jasno, dovolj glasno in ne prehitro. Glede na to, kaj uporabnik bolje razume, mora biti socialna delavka sposobna uporabljati tako dialekt, kot tudi knjižni jezik oziroma oboje hkrati.

Za razliko od navedenega pa ima pogovor socialne delavke z drugimi strokovnjaki povsem drugo dinamiko. Tukaj se mora socialna delavka namreč, kolikor je le mogoče, izražati ustrezno strokovno, s čimer svojemu sogovorniku daje tudi vedeti, na kakšnem strokovnem nivoju se sam nahaja. Takšna govorica kaže predvsem na izobrazbeni nivo posameznika, ko komunicira z drugimi strokovnjaki.

V socialni lingvistiki velja že za dokazano to, kar mora socialni delavki pri njenem delu biti običajno, in sicer da je pri ljudeh iz nižjih socialnih slojev zaznati tudi nižji nivo jezikovnih sposobnosti, v primerjavi s pripadniki srednjega ali višjega socialnega razreda (Lüssi 1992: 182–186).

V dialogu socialne delavke z uporabnikom pa je poleg navedenega bistveni element soustvarjanja, kar pomeni, da ima uporabnik zmeraj možnost povedati, da ni bil prav razumljen (niste me razumeli, to ste razumeli drugače, hotel sem povedati nekaj drugega) in ima možnost spremeniti, popraviti ali povedati drugače. Takšen dialog v socialnem delu pa je značilen za delovni odnos, ki temelji ne le na sodelovanju temveč na soustvarjanju.

„Jezik soustvarjanja“, kot jezik socialnega dela v svojem članku lepo poimenuje Čačinovič Vogrinčič (2010: 241), temelji na predponi „so“, ki, kot pravi avtorica: „je prava, saj v socialnem delu gre za „so-delovanje, so-raziskovanje, so-ustvarjanje, ki ga izpeljejo sopotniki, so-govorniki, so-delavci v procesih pomoči“.

Tomson (2003 v Trevithick 2005: 118) poudarja, da lahko s pomočjo drugačnih besed dosežemo nekatere bistvene razlike glede težav, s katerimi se določene skupine uporabnikov srečujejo. S pomočjo novih besed se lahko namreč identificiramo, vendar le-te same ne morejo zagotoviti enakopravnosti in pravičnosti. To pa lahko dosežemo s predanostjo socialni pravičnosti in skozi iskrenost do sebe in drugih glede realnih razlik, ki obstajajo pri poskusu vzpostavitve enakopravnejšega odnosa. Navedeno zahteva jezikovno občutljivost glede jezika, ki ga uporabljamo, in jezika, ki ga uporabljajo drugi. V kolikor se zavedamo svojega jezika, lahko drugim namreč pojasnimo, kaj se nam zdi problematično oz. diskriminatorno glede besed, ki jih uporabljajo.

Predvsem pomembno je v socialnem delu uporabljati besede, ki uporabnikom oz. ekspertom iz izkušenj (izraz Gabi Čačinovič Vogrinčič 2010: 242) dajejo moč in jim je ne odvzemajo. O tem govori že Saleebey (2009: 9–10), ki predstavlja leksikon moči. Avtor

pravi, da imajo jezik in besede moč. Te lahko povzdignejo in dajejo navdih, lahko pa demoralizirajo in uničijo. Če so besede del „hranila, ki hrani samopodobo“, potem smo primorani k proučitvi našega slovarja pomoči, da vidimo, kaj naše besede pomenijo uporabnikom. Ne le da ima naš strokovni besedni zaklad pomemben vpliv na to, kako vidimo uporabnike, njihov svet in njihove težave, ima lahko pomemben vpliv na to, kaj uporabniki mislijo o sebi in kako ravnajo. Avtor pravi, da so iz vidika perspektive moči nekatere besede ključne in nas usmerjajo k temu, da cenimo vire moči posameznika, družine in skupnosti. Bistvo perspektive moči je zajeto v besedah sposobnosti, zmožnosti, pogum, obljuba, možnost, pozitivna pričakovanja, potencial, odpornost, rezerva, viri, iznajdljivost.

Tudi Jan Fook (2002: 64–67) govori o pomembnosti jezika in besed, ki jih vidi kot bistveni sestavni del vsake razprave. Meni, da je pomembno, katere besede in v kakšni obliki izbiramo za opis nekega dogodka ali osebe, saj posamezne oznake, ki jih uporabljamo, določajo, kako nas razumejo, na čem je poudarek. Jezikovne oznake namreč lahko vsebujejo določeno konotacijo oziroma čustveno implikacijo. Jezik ni nikoli nevtralen. Jezik, ki ga uporabljamo, bo posledično izraz našega poskusa dati nekim situacijam določen pomen. Posledično je jezik več kot zgolj besede, je namreč moč. Jezik, ki ga uporabljamo, je indikator, kateri vrednostni sistem oziroma skupina je dominantna. Moč se v tem smislu izraža skozi nadzor razprave. Navedeno tudi pojasnjuje, zakaj podrejene skupine lahko delujejo tudi zoper lastne interese, ko v okviru razprave ne podvomijo v neki dominantni vrednostni sistem.

Steve de Shazer (1994) opisuje dva načina pogovora, in sicer pogovor o problemu ter pogovor o rešitvi. Avtor meni, da se nam, ko se z uporabnikom pogovarjamo o njegovih problemih, kopičijo dejstva, zaradi katerih postaja problem vse večji. Do tega običajno pride, ko z uporabnikom podrobno raziskujemo njegov problem. Takšen pogovor o problemu povzroča nadaljevanje oziroma ponavljanje nečesa, kar ne deluje. Takšen pogovor o problemu je tako del samega problema in ne rešitve. To je običajen način

delovanja jezika. Iz tega lahko izpeljemo, da problema ne moremo rešiti z istim načinom razmišljanja, ki je v osnovi privedel do problema. Pogovor o rešitvi je pogovor zunaj meja problema, ko se z uporabnikom pogovarjamo o rešitvah, ki jih želimo skupaj doseči in verjamemo v njihovo resničnost. To je način, kako jezik deluje.

Pri obravnavi tematike jezika socialnega dela, ne moremo zaobiti tudi pet pomembnih argumentov, ki jih navaja Čačinovič Vogrinčič (2010: 241–245) kot argumente za to, da potrebujemo jezik stroke in potrebujemo odločitev, da ga bomo uporabljali in razvijali skupaj z ljudmi:

- **Jezik socialnega dela ubesedi proces pomoči, ubesedi, kako delamo.**

Jezik socialnega dela opiše ravnanje in ubesedi koncepte pomoči. Stroka socialnega dela je stroka ravnanja in pri tej je posebej pomembno, da jezik te stroke opiše – kako.

- **Jezik socialnega dela je jezik za opisovanje sprememb.**

Jezik socialnega dela ni jezik starih problemov, temveč jezik rešitev, soustvarjenih rešitev v izvirnem delovnem projektu pomoči. Jezik socialnega dela raziskuje možne spremembe, želene izide. Jezik socialnega dela je občutljiv na zaznavanje sprememb in omogoča spoštljivo ravnanje za doseg želene spremembe.

- **Jezik socialnega dela je jezik spoštljivih in odgovornih zaveznikov v procesih pomoči.**
- **Jezik socialnega dela je spoštljiv, pozitiven, varuje enkratnost in dostojanstvo človeka.**

Jezik socialnega dela, kot pravi avtorica, ne obsoja, stigmatizira in ne ocenjuje. Uporabnik je v jeziku socialnega dela ekspert iz izkušenj, udeležen v problemu in rešitvi, sogovornik, sopotnik. Družine niso problematične, ampak so družine s problemi.

- **V jeziku socialnega dela z eksperti iz izkušenj soustvarjamo skupen jezik v izvirnem delovnem projektu pomoči.**
- **Jezik socialnega dela upošteva perspektivo moči.**

Jezik socialnega dela omogoči, da lahko vsakdo v delovnem odnosu išče svoje vire moči, pogum, darove in lastni delež pri soustvarjanju rešitev.

- **Jezik je pomemben za sodelovanje z drugimi strokami.**

Govoriti in pisati v jeziku socialnega dela socialnim delavkam omogoči, da lahko jasno opredelimo in poimenujemo posebnosti svojega dela in delež socialnega dela v skupnih projektih. Pri sodelovanju z drugimi strokami potrebujemo jezik socialnega dela in uporabo le-tega, da lahko poimenujemo posebnosti ravnanja naše stroke.

Poštrak in Urek (2011) poudarjata, da mora jezik socialnega dela ostati razumljiv, vsakdanji tudi v konceptih strokovnega dela, da ga lahko uporabljajo tudi uporabniki kot enakovredni sogovorniki, ki s tem lahko postanejo soodgovorni tudi za kontekst socialnega dela. Prav tako je pomembno, da jezik ne vsebuje vrednostnih sodb, torej izrazov, ki opisujejo uporabnike na eksplicitni in implicitni način glede na mnenje in vrednote socialne delavke.

Samo dejstvo, da se govori oz. zapisuje, še ne pomeni, da obstaja razumevanje oziroma smiselna in produktivna komunikacija med posamezniki. V kolikor naj jezik socialnega dela opravlja svojo funkcijo sredstva za reševanje socialnih problemov, ga mora socialna delavka uporabljati skrbno in natančno, saj lahko v nasprotnem primeru s tem „dvoreznim“ instrumentom ob morebitni koristi povzroči tudi zmedo in škodo (Lüssi, 1992: 189).

4.8 Zapisovanje kot odraz koncepta soustvarjanja v socialnem delu

Zapisovanje socialnega dela ni enostavna naloga in jo je vsekakor potrebno v prihodnje še razvijati, dopolnjevati in o njej strokovno razpravljati.

Pri tem izhajamo iz dveh izhodišč:

- zapisovanju smo v stroki socialnega dela namenjali premalo pozornosti – ob vsem produktivnem razvoju te mlade vede smo, kot pravita tudi Poštrak in Urek (2011: 3), veliko pozornosti namenjali neposrednim metodam dela z ljudmi, razvoju teoretičnih konceptov in uporabi le-teh v praksi, manj pa je bilo posvečenega dela

zapisovanju, poročanju in dokumentiranju;

- zapisovanje opravljenega dela v socialnem delu je zaradi raznoterih in kompleksnih nalog, ki jih socialne delavke opravljamo, težka naloga – tudi če socialne delavke opravljajo svoje delo v skladu s stroko (znanimi metodami in koncepti) socialnega dela, zapisovanje le-tega predstavlja težavno nalogo in vprašanje, kako to zapisati, da bo zapis zadostil tako stroki socialnega dela kot zakonskim okvirjem, ki jih morajo socialne delavke socialnega dela upoštevati. In kot pravi Mojca Urek (2011: 6), morajo današnje socialne delavke biti še posebej spretni pri pojasnjevanju svojega delovanja in podpiranju svojih odločitev.

Po mnenju Healy in Mulholland (2007: 9) se socialno delo sooča z naraščajočo potrebo po pisni komunikaciji. Socialne delavke se srečujejo z večjo odgovornostjo natančnega zapisovanja njihovega dela in poročanja o njegovi učinkovitosti. Pogosto so principi učinkovite govorne komunikacije prenosljivi tudi na pisno. Ne glede na navedeno pa številna področja komunikacije zahtevajo tudi specialistične veščine zapisovanja, s pomočjo katerih socialna delavka lahko povečuje uporabnost svojega dela.

Strinjam se z Mojco Urek (2011: 9–11), da ima zapisovanje v socialnem delu ključno vlogo v več pogledih:

- Zapisi so vir dobrih informacij za vse udeležene. Zapiski zagotavljajo, kot navaja Urek, neprecenljive podatke o formalnih, faktualnih in subjektivnih vidikih dogodkov. Vsebujejo tudi podatke o potrebah, nujah in željah uporabnika, ki jih socialna delavka pridobi. Ti podatki se zapisujejo na jasen in zgoščen način, da so pregledni in tako dostopni potencialnim bralcem. Pri le-teh je potrebno osrednjo pozornost namenjati neposrednemu pogovoru z uporabniki, ki nam približa situacijo uporabnika, njegova čustva, opažanja. Kot pravi Urek, bi beleženje morala biti osrednja naloga socialne delavke.
- Zapisi so „dragoceno praktično orodje, ki pomagajo osvežiti spomin, urediti misli in

zgoščeno predstaviti primer v pisni obliki“.

- Zapisi pripomorejo k razvidnosti socialnega dela. Dobri zapisi namreč odsevajo doktrinarna načela socialnega dela, odsevajo socialno delovne elemente in tako posredno pomagajo razumeti, kaj socialno delo je.
- Zapisi pripomorejo k prepoznavanju in s tem, dodajam, ustvarjanju dobre prakse.
- Zapisi so pomembni pri odzivu na naraščajoče uradne zahteve po poročanju in zagotavljanju zanesljivih virov podatkov.

Healy in Mulholland (2007: 2–3) menita, da je za socialne delavke pomembno, da razvijajo sposobnost pisne komunikacije, saj je zapisovanje temeljna oblika komunikacije na številnih področjih socialnega dela. Sposobnost učinkovite pisne komunikacije izboljšuje praktično delo na različne načine. Veščine zapisovanja se je, podobno kot vseh strokovnih veščin, možno naučiti. Enako kot lahko socialna delavka razvija učinkovito sposobnost verbalne komunikacije, lahko s pomočjo trajnega truda in pozornosti tudi izboljša svoje sposobnosti zapisovanja. Zapletene zadeve je v pisni obliki pogosto možno predstaviti bolje kot v govorni obliki. Glede na navedeno je zapisovanje pomembno orodje socialnih delavk, ki se pogosto znajdejo v kompleksnih situacijah s posamezniki, družinami in skupnostmi ter je posledično zanje pomembno, da zmorejo te interakcije pretvoriti v pisno obliko in jih tako predstaviti tudi drugim.

Pomembno vprašanje je, ali in kolikšen del sporočila, ki ga prejme od uporabnika, socialna delavka razume, ko ga kasneje v obliki zapisa primera zabeleži z uporabo lastnega izrazoslovja (Katie Prince 1996: 5).

Po mnenju Healy (2005) bi naj pristop socialne delavke k zapisovanju zrcalil značilen karakter njenega strokovnega namena.

Poštrak meni, da se v zapisih odraža vrsta doktrinarnih načel, ki jih posamezni socialna

delavka uporablja pri svojem delu. „Zapisi socialnih delavk se med seboj razlikujejo tudi glede na to, v katerem teoretskem kontekstu se, vede ali nevede, gibljejo“ (Poštrak 2011: 22). Ker bi po avtorjevem mnenju zapisi morali ustrezati sodobnim doktrinarnim načelom socialnega dela, navaja nekaj vidikov odseva le-teh v zapisih in dokumentiranju socialnega dela:

- Pomembnost participacije uporabnikov v dokumentiranju.

Ob upoštevanju v disertaciji že predstavljenih konceptov socialnega dela (delovni odnos, soustvarjanje procesa pomoči) je tudi zapisovanje, beleženje neke vrste soustvarjanje uporabnika in socialne delavke. S sodelovanjem uporabnika pri zapisovanju, z vnašanjem njegovih predlogov, razlag, pripomb, nestrinjanj, postane zapis skupna last uporabnika in socialne delavke ter pomeni možnost udeležnosti vseh pri soustvarjanju dobrih izidov.

- Vprašanje moči.

Poštrak meni, da je posredovanje informacij moč. Že Urek (2011: 11) govori, da dokumentiranje vključuje eno izmed oblik moči in se sprašuje, kako moč, ki jo socialni delavki podeljuje država, porazdeliti, kako povečati vpliv uporabnika, mu dodati moč. In zapisovanje vidi tudi kot sredstvo, ki tudi osvobaja in „je priložnost za krepitev moči in soustvarjanje nove zgodbe“.

Torej v primeru soustvarjanja in solastnine zapisanega na papirju se moč porazdeli. Tako uporabnik ohranja nadzor in odgovornost nad svojim življenjem in procesom reševanja problemov, prav tako pa socialna delavka ohranja svojo strokovno moč in odgovornost. In kot pravi Čačinovič Vogrinčič (2011: 28), mora zapis v socialnem delu vsebovati zapis o „možnosti, zmožnosti in moči, ki smo jih raziskali in odkrili tam, kjer se je zdelo, da jih ni“.

- Zapisovanje je interpretacija.

Zapis v socialnem delu naj vsebuje obe interpretaciji – uporabnikovo in od socialne delavke, ki sta lahko podlaga za iskanje skupnih izhodišč v soustvarjanju dobrih razpletov. Interpretacijo pa je potrebno ločiti od dejstev.

- Dokumentiranje je že intervencija.

Zapisi imajo tudi realno moč – kot dokazila, izvedenska mnenja itd., zato je pri zapisovanju v socialnem delu pomembno, da je z zapisi seznanjen tudi uporabnik, da se nanje lahko odzove, pove svoje mnenje, doda svojo interpretacijo (Poštrak 2011: 22–26).

Teoretični koncepti socialnega dela v okviru zapisovanja se kažejo tudi v mnenju Poštrak in Urek, da je poglobljena naloga pri zapisovanju in dokumentiranju socialnega dela soustvarjanje zapisov, torej zagotovljen vpliv in udeležba uporabnikov. Tako se ne postavlja le vprašanje možnega dostopa uporabnika do gradiva, temveč njegova soudeležba oz. soustvarjanje zapisov (Poštrak in Urek 2011: 55).

Arnstein je že leta 1969 zasnoval lestvico osmih stopenj (ne)udeležbe, ki kaže na to, da deljenje moči zahteva partnerstvo in delegacijo:

1. manipulacija – neudeležba
2. terapija – neudeležba
3. informiranje – samonamembnost
4. konzultacija – samonamembnost
5. premagovanje – samonamembnost
6. partnerstvo – stopnje uporabnikove moči
7. delegacija moči – stopnje uporabnikove moči
8. nadzor uporabnika – stopnje uporabnikove moči

Arnstein v Katie Prince (1996: 25).

Katie Prince (1996: 196) predstavi podrobnejšo lestvico udeležbe, ki vsebuje štirinajst stopenj, pri čemer za razliko od Arnsteinove lestvice ne vsebuje stopnje neudeležbenosti uporabnika, saj avtorica predvideva stalno udeležbo uporabnika, ki pa se po stopnjah razlikuje, in sicer je na osnovni stopnji uporabnik v procesu udeležen zgolj v okviru

izvrševanja svoje pravice do dostopa do zapisov, ki ga zadevajo, na zadnji stopnji pa predstavljajo vsebino celotne dokumentacije zgolj uporabnikovi zapisi:

- seznanjenost uporabnika z njegovo pravico do vpogleda v dokumentacijo, ki ga zadeva;
- informiranje uporabnika, kako naj to stori;
- seznanjenost uporabnika s tem, kar je bilo zapisano o njem, pri čemer mu je ponujeno tudi branje;
- uporabniku razložimo, kaj socialna delavka namerava zapisati;
- uporabniku razložimo, kaj bo napisano in mu ponudimo vpogled;
- uporabniku razložimo, kaj bo napisano in mu vpogled ponudimo kot del naslednjega srečanja;
- razprava z uporabnikom, kaj bi moralo biti zapisano;
- razprava z uporabnikom, kaj bo zapisano in ponudba vpogleda;
- razprava z uporabnikom, kaj bi naj bilo zapisano in ponudba vpogleda ob naslednjem srečanju;
- zapis osnutka v navzočnosti uporabnika in možnost vpogleda;
- prizadevanje za strinjanje uporabnika z vsako točko zapisa;
- prizadevanje za uporabnikovo mnenje glede zapisanega in zapis poročila o njegovih pripombah na zapisano;
- uporabnik sam napiše prispevek k zapisu socialne delavke;
- uporabnikovi zapisi predstavljajo edino dokumentacijo glede nekega dogodka.

Celotna lestvica Katie Prince predpostavlja dostopnost za uporabnika, pri čemer se partnerski odnos prične šele od četrte stopnje naprej. Na prvih treh stopnjah se namreč spreminja zgolj obseg uporabnikove informiranosti o zapisih. Za razliko od tega pa od osme stopnje naprej prihaja do vedno večje aktivne udeležbe uporabnika, in sicer skozi razpravo, kaj naj bo zapisano, pridobitev uporabnikove privolitve k zapisu, pridobitve

uporabnikovega mnenja k zapisu itd. (Katie Prince 1996).

Healy in Mulholland (2007: 68–72) menita, da so zapisi primerov sami po sebi pomembna praksa socialnega dela, ne pa zgolj povzetki preteklih dogodkov, saj so namreč sestavni del strokovnega dela. Glede na navedeno je pomembno razvijati sposobnost beleženja, kar lahko poveča učinkovitost in zmanjša nevarnost ob hkratnem izpolnjevanju organizacijskih, strokovnih in pravnih zadev. Avtorici zapisovanju priznavata pomen:

- **Informacije**

Zapis nam nudi osnovne podatke o konkretnem socialnem primeru. Prvotno nas zalaga s formalnimi in dejanskimi podatki nekega dogodka, kot so naslov, število srečanj in dejavnost, ki je bila opravljena za izboljšanje stanja. Ti podatki se zbirajo s pomočjo različnih formularjev in s pomočjo zapisov (zaznamkov). Te informacije so pomembne za vzdrževanje organizacijske kontinuitete na način, da s svojo popolnostjo in ažurnostjo omogočajo nekomu drugemu, da v primeru odsotnosti socialne delavke prevzame njegovo delo, brez škode za uporabnika. Nadalje zapiski nudijo tudi podatke o situaciji in uporabnikovih potrebah, zbranih preko številnih komunikacijskih virov, kot so telefon, zapisi, elektronska pošta, pisma in osebni razgovori. Te vhodne informacije je potrebno zbrati, da se omogoči tudi drugim vključenim dostop do informacij. Avtorici opozarjata, da je pri tem potrebno ločevati med dejstvi in mnenji. V primeru, da nimamo sposobnosti natančnega zapisovanja govorne komunikacije v obliki zapisov, bo vsebina te komunikacije poznana zgolj socialni delavki in uporabniku in lahko v kratkem času tudi iz njunega spomina tudi izgine.

- **Razjasnitve situacije**

Zaradi potrebe po razmišljanju s strani socialne delavke, kako konkreten primer predstaviti na dosleden in strnjen način v pisni obliki, zapisovanje zanjo predstavlja pomembno orodje, ki pripomore k temu, da razbistri svoje misli. Po drugi strani ima za uporabnika ta isti učinek potreba po strnitvi informacij skozi interakcijo.

- **Prikaza elementov socialnega dela**

Socialna delavka mora informacije, ki jih pridobi s strani uporabnika, pretvoriti v

relevantne informacije zase in druge strokovnjake. Dober zapis v tem primeru ločuje med implikacijami socialnega dela v konkretnem primeru in drugimi aspekti.

- **Spodbujanja sodelovanja**

Dober zapis spodbuja sodelovanje znotraj profesionalnega tima. Njegov doprinos k timskemu delu je bistvenega pomena. Zapisi v socialnem delu pomagajo drugim članom tima pri ocenjevanju potreb in možnih rešitev konkretnega primera.

- **Spodbujanja in prepoznavanja dobre prakse**

Zapis lahko služi tudi kot dokaz za odgovornost socialnih delavk znotraj sistema. Odgovornost postaja vedno bolj pomembna v vseh tipih organizacij. Posledično lahko pričakujemo, da bodo v prihodnosti zapise socialnih delavk vse pogostejše pregledovali tudi nadrejeni. Glede na to dober zapis jasno kaže, ali socialna delavka uporablja učinkovite metode dela. Hkrati pa lahko zapis nadrejenim tudi pokaže, kje je potrebno izboljšati izobraževanje.

- **Konstantnosti in statistike**

Dejanske informacije v zapisih so pomembne za vzpostavitev konstantnosti dobre prakse. Socialnim delavkam lahko pomagajo ohraniti visoke standarde, medtem ko nadrejenim nudijo informacije, s pomočjo katerih je mogoče razumeti timske prioritete in zagotavljanje ustreznih sredstev. Zapise je mogoče tudi vgraditi v organizacijsko socialno statistiko, s čimer predstavljajo pomemben del povezanih političnih odločitev, prav tako pa nudijo raziskovalni vir tistim, ki se ukvarjajo s statistikami socialnih problemov.

Skozi teoretične koncepte socialnega dela zapisovanje opredeljuje Gabi Čačinovič Vogrinčič, ki ponudi tudi konkretne in uporabne elemente za zapisovanje v socialnem delu. „Koncept delovnega odnosa smo oblikovali za socialno delo; odnos med socialno delavko in uporabnico definiramo kot delovni odnos in je opora socialni delavki, da vzpostavi pogovor, ki omogoča raziskovanje in sooblikovanje dobrih izidov. Ker je opora za delo, je opora tudi za zapisovanje“ (Čačinovič Vogrinčič 2011: 27).

Kot pravi strokovnjakinja, je soustvarjanje temelj socialno delovne teorije delovnega

odnosa in tudi nujen okvir pri zapisovanju v socialnem delu (Čačinovič Vogrinčič 2011: 29).

Avtorica za socialno delovno prakso na centrih za socialno delo uporabno razloži uporabo teoretskih konceptov delovnega odnosa pri zapisovanju socialnega dela.

Dogovor o sodelovanju je pomemben ritual, ki omogoči vzpostavljanje delovnega odnosa. V zapis se tako zabeleži pristanek udeležencev na sodelovanje, tukaj in zdaj ter čas, ki ga imamo na voljo.

Zapišemo kratko formulacijo izhodiščne situacije in poimenujemo vse udeležene v pogovoru. Pomembno je zabeležiti, da smo povabili uporabnike v delovni odnos in pojasnili procese pomoči v socialnem delu.

Zapišemo tudi bistvo vseh instrumentalnih definicij problema, kot so jih izrazili eksperti iz izkušenj, ter skupno definicijo problema, ki so na podlagi raziskanih možnih deležev v rešitvi končna „sestavljančka“ za formulacijo želenih izidov. V ta zapis sodi tudi prispevek socialne delavke, njena formulacija želenih izidov. Zapišejo se dogovorjeni elementi izvirnega delovnega projekta, ki nastaja.

Etika udeležенosti, po mnenju Čačinovič Vogrinčič, ne potrebuje svojega zapisa, mora pa biti v zapisu razvidna in vsebovana. Tako jo lahko razberemo iz zapisa o soustvarjanju pomoči, oblikovanju želenih izidov in posameznih korakov. Zapisana pa je v prispevku vsakega udeleženega v rešitvi in dogovorih za delo.

Svoj zapis pa potrebuje perspektiva moči – v zapis sodijo tako posameznikovi viri, talenti, dobre izkušnje, raziskani viri v socialni mreži ali skupnosti. Iz perspektive moči zapišemo udeležенost v rešitvi pri instrumentalni definiciji problema, iz perspektive moči zapišemo želene izide. V zapisih v socialnem delu se najprej piše dobro, pozitivno, raziskano in uresničljivo. Zapiše se tudi slabo, ogrožajoče, težko, vendar rešitve ponovno gradimo iz moči, virov. Zapis se piše v okviru koncepta ravnanja s sedanjostjo, iz preteklosti se zapiše le pomembno, uporabno in potrebno za uspešno delo. Pomembno je zapisovanje iz koncepta ravnanja s sedanjostjo, ohraniti pozornost tam, kjer se pogovor dogaja, saj kot pravi Čačinovič Vogrinčič, je „čas, ki ga in ko ga uporabljamo za sodelovanje, najbolj

dragoceni delovni čas v projektih pomoči“ (Čačinovič Vogrinčič 2011: 35).

V zapis sodi tudi dogovor o času.

Iz zapisov se zmeraj odseva tudi koncept znanja za ravnanje, to da socialna delavka zmeraj zna vzpostaviti in vzdrževati delovni odnos ter podeliti socialno delovno znanje z uporabniki v procesu soustvarjanja interpretacij v razgovoru ter tako omogočiti prevajanje v osebni ali lokalni jezik in nazaj v jezik stroke.

V zapis izvirnega delovnega projekta pomoči zapisujemo oblikovane želene izide in tudi konkretne akcije ter korake k definiranim želenim izidom. V izvirnem delovnem projektu pomoči se zapisujejo naloge, dogovori, odločitve in rezultati dogovorov, uspehi in neuspehi. Pomembno je, da zapisujemo še tako majhno spremembo v želeno smer, premike, proslavljanje uspeha, prav tako pa se zabeleži tudi neuspehe, odstopanje od rešitev (Čačinovič Vogrinčič 2011: 35).

Pri zapisovanju je pomembno tudi ločiti dejstva od interpretacij, kar pomeni, da bi morali ločiti svoje občutke, razmišljanja od realnih dejstev. „Zapisi bi morali zato biti razvidno razslojeni na obe zgodbi, oba pogleda, uporabnikovega in socialnodelovnega, pri tem pa so lahko tudi osnova za iskanje skupnega prostora in stičnih točk interpretacij. Uporabnik in socialna delavka lahko skleneta konsenz o tem, kaj so dejstva in kaj interpretacije. Dejstva so tako trdno izhodišče za nadaljnji razmislek o možnih rešitvah, na katere lahko seveda odločilno vplivajo razlage/interpretacije teh dejstev“ (Poštrak, Urek 2011: 65).

Pomemben vidik zapisovanja v socialnem delu so tudi vrednostne sodbe, katere Poštrak in Urek (2011: 66) opredeljujeta kot nepotrebne opise uporabnikov, ki vsebujejo eksplicitna ali implicitna mnenja in vrednote zapisovalca.

Ne smemo pa spregledati pomembnosti, da morajo biti zapisi v socialnem delu pisani v jeziku socialnega dela. Le v jeziku socialnega dela namreč lahko zapišemo svoje delo v procesu soustvarjanja pomoči, prispevke uporabnika oz. eksperta iz izkušenj in konstruiranje izvirnega delovnega projekta pomoči (Čačinovič Vogrinčič 2011: 29).

Po mnenju Healy in Mulholland (2007: 75) bi naj bi bil dober zapis primera opisan s stališča, ki ga občinstvo razume, prav tako pa bi naj bil zapis jedrnat, kar pomeni, da vsebuje bistvene informacije v strnjeni obliki.

Healy in Mulholland (2007: 90–101) pišeta tudi o pomembnosti pisanja poročil v socialnem delu. Menita, da je pisanje poročil pomembna veščina praktičnega socialnega dela. Skozi pisanje poročil ima socialna delavka pomemben vpliv na izid dogodkov za posamezne uporabnike oziroma na izid dogodkov in dostopnost storitev za posamezne uporabnike. Poročila ponujajo pomembno možnost vplivanja na nadrejene in vplivanja na odločitve drugih institucij. Glavne značilnosti učinkovitih poročil so dejanska objektivnost, logična strukturiranost, dobra pokritost relevantnih vsebin in jedrnatost. Vsebina poročila bi naj bila v skladu z njegovim namenom.

Tudi Sheafor in Horejsi (2002: 182–184) opozarjata, da nenatančna, nepopolna in nejasna poročila povzročajo nesporazume in občasno tudi drage napake. Predlagata upoštevanje naslednjih smernic, s katerimi lahko izboljšamo kvaliteto poročil:

- poročilo mora vedno imeti naslovnika,
- potrebno je določiti tip, format in stil pisanja, ki je primeren za konkretno poročilo,
- pred začetkom pisanja je potrebno informacije organizirati v logično strukturo,
- uporabiti je potrebno najmanjše možno število besed,
- uporabljati je potrebno jasen, enostaven in direkten jezik ter pazljivo izbirati besede,
- stavki morajo biti kratki,
- kadarkoli je možno, naj bo poročilo napisano v prvi osebi,
- posebno pozornost je potrebno posvetiti strukturi odstavkov, vsak odstavek naj bo skoncentriran na posamično temo,
- izogibati se je potrebno šibkim besednim frazam (zdi se; lahko bi domnevali itd.), saj takšne fraze bralcu namreč dajejo vtis, da je pisec negotov ali da ne želi prevzeti odgovornosti za napisano,

- izogibati se je potrebno banalnemu izrazu (primer ima našo celotno pozornost, proučili bomo vse možne vidike, otrokova korist je naša skrb itd.), takšne fraze namreč sugerirajo, da je pisec neiskren in izražajo formalnost,
- zavedati se je potrebno, da bodo pred končnim poročilom običajno potrebni vsaj dva do trije osnutki. V kolikor pa socialna delavka ne ve, kaj želi povedati, je lahko prepričana, da prav tako tega ne bo vedel niti bralec,
- uporabljati je potrebno slovar za določitev natančnega pomena besed, preverjanja slovnice itd.

Prince (1996) meni, da je pomembna uporabnikova dostopnost do informacij, do katerih pa lahko pride preko zapisov v jeziku, ki ga le-ta razume.

Healy in Mulholland (2007: 76) menita, da čeprav socialne delavke redko najdejo dovolj časa, ki bi ga lahko porabile za zapisovanje primera, rešitev vendarle leži v tem, da se tega dela ne zanemarja. V interesu tega je socialni delavki priporočljivo najti hitro in čimbolj učinkovito metodo zapisovanja, ki jo bo lahko uporabljala kontinuirano, ob upoštevanju domneve, da je socialna delavka že skozi izobrazbo bila seznanjena z osnovnimi tehnikami zapisovanja primerov.

Avtorici menita, da običajno socialne delavke takoj po opravljenem delu najdejo malo časa za takojšnje zapisovanje, prav tako pa tudi težko najdejo miren čas, v katerem bi se lahko skoncentrirale zgolj na zapisovanje. Posledično morajo zase najti rutino, ki jim bo prihranila energijo pri zapisovanju. Pri tem je potrebno upoštevati, da zapisovanje skupaj s predhodnim razgovorom tvori neke vrste cikel, saj temeljit razgovor vodi k lažjemu zapisovanju, prav tako pa analiza zapisanega lahko vodi k še boljšim kasnejšim razgovorom. Na tem mestu socialni delavki ne more škodovati kakšen posvet s sodelavkami o njihovih tehnikah zapisovanja.

Avtorici (2007) predstavita tri metode zapisovanja, ki bi lahko bile strokovnim delavcem v pomoč:

Naslovi

Po tej metodi avtorici priporočata zbrane informacije razumeti kot skupek naslovov glede obravnavane problematike. Socialna delavka le-te v obliki alinej zapiše kot naslovne stavke, pri čemer vsak naslovni stavek vsebuje le bistvo obravnavane problematike, medtem ko je večina podrobnosti izpuščenih, saj je te mogoče dodati šele kasneje, npr. ob timskem sestanku. V kolikor se število naslovnih stavkov zelo poveča in pri tem obsega številna področja, lahko posamezne naslovne stavke razdelimo nadalje po posameznih tematskih sklopih, kot npr. zdravje, izguba denarja, smrt v družini itd.

Težave

Po drugi metodi avtorici predstavita možnost zbrane informacije oblikovati kot zapis posameznih težav, ki potrebujejo rešitev, npr.: težava 1. denarne težave zaradi izgube dohodka; težava 2. skrb za vnuka zaradi odsotnosti staršev.

Izražena zaskrbljenost uporabnika

Kot nekoliko kompleksnejšo tehniko avtorici v primerih, ko je potrebno ločevati med izraženo zaskrbljenostjo uporabnika in strokovno presojo socialne delavke, navajata to metodo, pri kateri mora delavka opisno prikazati način izražanja uporabnika ob zanj pomembni tematiki. To je mogoče storiti z beleženjem uporabnikovih reakcij, ko uporabnik nekaj zahteva, sprašuje, prosi za pomoč, se pritožuje, joče itd. Te reakcije razkrivajo uporabnikovo skrb in njegov odnos do problematike. Socialni delavki uporabnikove reakcije tako pomagajo presoditi, kaj sodi v zapis primera. Ena od vrlin te metode je, da socialna delavka, čeprav v povzetku, skoraj citira uporabnikove lastne besede. V zapisu je potrebno izbrati zgolj tiste reakcije uporabnika, ki temeljijo na dejstvih in doprinesejo socialnemu delu oz. so relevantne za tim.

Ne glede na to katero od naštetih metod uporabljamo, je v času pogovora potrebno biti pozoren na komunikacijske znake, s pomočjo katerih je mogoče razbrati, da je neka tema uporabniku pomembna. Potem je potrebno oceniti, ali so zbrane informacije ob upoštevanju celote pomembne za poudarek v zapisu primera. Kot komunikacijske znake lahko razumemo med drugim pogosto ponavljanje, uporaba kletvic, intonacija glasu itd. (Healy in Mulholland (2007: 76).

Pri pisanju je socialna delavka, za razliko od govora, soočena s potrebo po višjem nivoju jasnosti in razumljivosti ne glede na prednost, da pri pisanju, za razliko od govorice, ni vmesnih prekinitev (podvprašanj, vmesnih govorov uporabnika). Posledično morajo biti pisne izjave socialne delavke predvsem popolne, izbirati pa je potrebno tudi besede in stavke, ki jih bo naslovnik lahko razumel. Visoki nivo zapisovanja ima za socialno delavko velik pomen, saj mora le-ta pogosto sestavljati številne in predvsem raznovrstne tekste, kot so npr. mnenja, poročila, vloge in prošnje. Socialna delavka mora biti sposobna tudi pisnega izražanja, ki dejansko socialno stanje natančno in nazorno prikaže, s čimer znatno pripomore k reševanju konkretnega problema. Za socialno delavko je pomembno, da lahko svoje prepričanje prepričljivo predstavi drugim udeležencem postopka tudi v pisni obliki (Lüssi 1992: 186).

Lüssi (1992: 186–187) meni, da bi naj socialna delavka pisala na enak način, kot se pogovarja z uporabnikom. Socialna delavka lahko posamezne bistvene stvari v tekstu izrazi tudi na več različnih načinov, pri čemer se lahko tudi ponavlja, v kolikor bi to povečalo možnost, da bi naslovnik zapisano bolje razumel.

Flaker in drugi (2013: 134–152) govorijo o uradniškem slogu zapisovanja in uporabi tehničnega žargona, ki sta se razširila v socialnem delu. Uradniško-strokovnjaški slog zapisovanja opisujejo kot brezoseben, okoren, z uporabo abstrakcij namesto konkretnega opisa. Raje uporablja samostalnike kot glagole, predmete kot povedke. Zaradi svojih značilnosti se pogosto začne ponavljati in dobi veliko balasta, postane redundanten in hkrati nesmiseln.

Kot najpogostejše slogovne značilnosti uradniškega žargona avtorji izpostavijo:

- uporabo pasiva (trpne oblike glagolske oblike), s katero pa se izognemo razkritju subjekta;
- uporabo neosebni oblik, tvorjenih s povratnim zaimkom „se“, ki je problematična, če jo uporabljamo namesto namenilnega, želenega ali celo velelnega načina. V socialnem delu moramo natančno povedati, kdo bo kaj izvedel;
- pretvarjanje glagolov v samostalnike, pri čemer namesto da opišemo, kaj nekdo dela ali kaj se z njim dogaja, dobimo vtis, da imamo zaporedje samostoječih dejanj. Z uporabo glagolov pa vloge vseh udeleženih postanejo jasne na začetku, pozneje pa so preverljive, stavki postanejo bolj razčlenjeni;
- uporaba oziralnega zaimka „kateri“ namesto „ki“;
- pleonastično nizanje sinonimov in birokratski nesmisel kot birokratski govorni figuri;
- nudenje in ponujanje kot neprimerna figura v besedišču socialnega dela. Besedi nudenje, ponujanje še ne pomenita, da tudi kaj damo. Bolje je govoriti o zagotavljanju nečesa ali da nekomu nekaj damo, pomagamo, podpremo, izvajamo.

Avtorji (Flaker in drugi 2013: 134–152) govorijo tudi o uporabi strokovnega besedišča v socialnem delu:

- uporaba tehničnih izrazov, ki jih je potrebno uporabniku razložiti tudi v zapisu (zakaj nekaj potrebuje, kaj to pomeni, kako in kje lahko to uredi). Če socialna delavka tehnične izraze pojasni tudi v zapisu in jih poveže s ciljem, le-ti dobijo svoj namen, saj jih uporabnik razume;
- žargonizacija strokovnega govora;
- uporaba abstraktnih besed, poimenovanj namesto konkretnih je pogost pojav v zapisovanju socialnega dela, tudi ko to ni potrebno (npr. izrazi socialna mreža, prehrana, izvajalci zdravstvenih storitev);
- plastične, amebne ali pokrivajoče besede, so lahko tujke ali del posebnega besedišča

neke stroke, abstrakcije, ki so preveč splošne in so izgubile svoj pomen. Če jih pričnemo pretirano uporabljati, postanejo tudi mašilo, nimajo pa jedra in resničnega pomena. Z njimi dajemo videz strokovnosti, v resnici pa ne povemo veliko oziroma manj, kot če bi uporabili bolj domači izraz z več vsebine. Takšne besede so plastične, saj se prilagajajo uporabi, pomenijo različne stvari in prevzemajo različne oblike. Avtorji kot takšne besede, ki so pogoste v socialnem delu, navajajo besede „komunikacija“, „populacija“, „potrebe“, „terapija“ in vsako zase tudi pojasnijo.

Avtorji kot največji destruktivni učinek uporabe tehničnega žargona vidijo v tem, da pripomore k stigmatizaciji uporabnikov, tako posredno z oblikovanjem jezika (npr. uporaba pasivne oblike pasivizira uporabnika, skupaj z neosebniimi oblikami ga oropa subjektivitete) kot neposredno s poimenovanjem ljudi, uporabo nalepk in pripisovanjem slabšalnih atributov, torej oznak, ki uničijo posameznikovo pogodbeno moč ali vrednost (npr. označevanja uporabnika s pridevniki, ki imajo slabšalni prizvok in diskreditirajoakterja – npr.: „vodljiv“, „agresiven“, „neprilagodljiv“, „psihotičen“, „problematičen“ ali ko uporabimo samostalnik za označitev dejanjakterja – npr. „tat“, „prostitutka“, „duševni bolnik“).

Avtorji (Flaker in drugi 2013: 151) predlagajo nekaj preprostih sprememb, da bi presegli ustaljene vzorce zapisovanja:

- izogibanje abstrakcijam, samostalnikom in pridevnikom, ki so pravzaprav glagoli, ki govorijo o tem, kaj nekdo dela, s čemer bi ustvarjali jasnejše zapise, uporabnikov pa ne bi stigmatizirali;
- pretvorba pasivne oblike v aktivno;
- izogibanje birokratskim govornim figuram, ponavljanju sinonimov, različnim okrasnim pridevnikom;
- uporaba tehničnih izrazov le, ko je nujno;
- rabo strokovnega žargona in uporabo učenih izrazov, ki jih uporabljamo v strokovnih razpravah, nadomestimo z vsakdanjimi, opisnimi in konkretnimi izrazi

tega, kar želimo povedati;

- izogibanje označevanju ljudi s pridevniki, ki jih lahko diskreditirajo.

Koncepte soustvarjanja v delovnem odnosu in izvirnem delovnem projektu pomoči, uporabo le-teh pri zapisovanju in predstavitev jezika soustvarjanja sem povzela, analizirala in na novo ubesedila kot elemente konceptov podpore in sodelovanja v procesih pomoči na centrih za socialno delo. So namreč pomembno orodje socialnih delavk za reševanje težav (izraz v Beckett 2006: 79) in problemskih situacij uporabnikov, saj preko soustvarjene instrumentalne definicije problema vodijo socialno delavko kot eksperta za ravnanje v procesu pomoči in uporabnika kot eksperta iz izkušenj, v skupno načrtovanje individualnega, edinstvenega in za uporabnika smiselnega projekta pomoči ter podpore.

5 KONCEPTI SOUSTVARJANJA POMOČI V DELOVNEM ODNOSU V RAVNANJU CENTROV ZA SOCIALNO DELO

5.1 Uvod

Centri za socialno delo so, kot navaja literatura, strokovne institucije, ki se organizirano, na profesionalen način ukvarjajo s preprečevanjem in razreševanjem socialnih stisk in težav posameznikov, družin in posameznih drugih skupin prebivalstva, ki so izpostavljeni problemskim situacijam. Centri za socialno delo so bili in so temeljna institucija, ki z ukrepi in storitvami za zagotavljanje socialne varnosti pokrivajo pretežni del socialnega varstva. Njihov ustanovitelj je država, ki centrom namenja osrednjo vlogo koordinatorja socialno varstvenih storitev (Kuzmanič Korva in drugi 2004).

Vloga centrov za socialno delo se je venomer spreminjala in bila odvisna tudi od političnih, gospodarskih in drugih družbenih dejavnikov. Z razvojem konceptov socialnega dela se je zagotovo širila tudi kvaliteta ravnanja v praksi centrov za socialno delo. Pa vendar to mlado vedo v institucionalnem razvoju še zmeraj omejuje država, ki socialnim delavkam otežuje delati v skladu s koncepti soustvarjanja v delovnem odnosu.

Na podlagi ponavljajočih se razprav na Kongresih socialnega dela, razprav o reorganizaciji centrov za socialno delo, medijskih razprav in nenazadnje tudi neformalnih razprav v strokovnih krogih socialni delavk, je moč trditi, da so centri za socialno delo postali izrazito administrativno in pravno naravnani in čeprav zaposlujejo v večini socialne delavke s socialno delovno izobrazbo in s socialno delovnim znanjem za ravnanje, se stroka socialnega dela na centrih za socialno delo izgublja pod težo raznih administrativnih in upravnih postopkov ter birokracije, kar je še posebej evidentno v obdobju po sprejetju novejših zakonodaj, kjer kot primer izpostavljam predvsem Zakon o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev (ZUPJS).

Vse to pa vedno večja že ustvarjen prepad med stroko socialnega dela in delom na centrih za socialno delo, socialne delavke pa skorajda nimajo več ne časa in ne prostora delati to, kar je njihovo delo – soustvarjati, vzpostavljati delovni odnos, krepiti moč uporabnikom in vzpostavljati projekte pomoči. In to v času, ko imamo strokovne koncepte in strokovni jezik, na katere se lahko naslonimo.

Kot pravi tudi Gabi Čačinovič Vogrinčič: „Diplomirane socialne delavke opravljajo administrativna dela oziroma naloge socialnega dela, kot so dodeljevanje denarnih pomoči, porodniških in podobno na administrativen način, njihovo delo se je zožilo na papirologijo. To je treba ustaviti, centri za socialno delo so vedno bolj podaljšana administrativna roka države“ (Čačinovič Vogrinčič 2007: 8).

V poglavju poudarim delovni odnos kot osnovo delovanja socialne delavke v vseh socialno delovnih nalogah oziroma opravilih na centrih za socialno delo in predstavljam osnovo za oblikovanje Kataloga nalog socialnega dela na centrih za socialno delo.

Trenutno kot osnova za delo na centrih za socialno delo velja Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki je bil ustvarjen, kot navaja Flaker (2003), na pobudo prakse, ne le kot popis nalog temveč tudi izdelava postopkov in sinteza metod, ki jih v socialnem delu uporabljamo. Katalog je bil predvsem izraz želje po tem, da se socialno delo v Sloveniji utrdi kot stroka, ki se razvija in učinkovito posega v družbeno stvarnost. Katalog, ki so ga ustvarili tako praktiki kot akademiki, je po mnenju Flakerja, vodič po postopkih, ki jih moramo opraviti, priročnik, iz katerega se lahko učimo, in tudi raziskovalni pripomoček, tako pri vrednotenju lastnega dela kot pri večjih raziskovalnih projektih.

Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev je bil zamišljen kot povzetek nalog oziroma opravil, ki jih mora izvajalec oziroma izvajalka nujno opraviti, torej minimum tega, brez česar postopek ne bo dosegel ciljev socialnega dela. Katalog pa ne določa natančnega postopka in poteka opravljanja, saj je, kot pravi Flaker, socialno delo težko ulovljivo, polno nepredvidljivih in enkratnih situacij. Katalog bi naj določal minimalni standard socialnega dela v določenem postopku in pustil odprte možnosti za različna

ravnanja (Flaker 2003: 5–15).

Po izčrpnem pregledu Kataloga javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev (2012 in 2015), ki jih izvajajo centri za socialno delo, sem prišla do zaključka, da le-ta ni napisan na način, da ubesedi in varuje posebnost procesov pomoči v socialnem delu. Katalog kot celota namreč ne izhaja iz konceptov soustvarjanja v delovnem odnosu in tudi ni v celoti zapisan v jeziku stroke. Katalog zajema tudi dela in naloge, ki so navedene kot izključno administrativno-upravne. Te naloge so na primer postopek v zvezi z oprostitev plačil socialnovarstvenih storitev, urejanjem porodniškega dopusta, s porodniškim nadomestilom, z urejanjem očetovskega dopusta, očetovskim nadomestilom, dopustom za nego in varstvo otroka, nadomestilom za dopust za nego in varstvo otroka, s posvojiteljskim dopustom, posvojiteljskim nadomestilom, pravico iz naslova krajšega delovnega časa, pravico do plačila prispevkov za socialno varnost, pravico do plačila prispevkov za socialno varnost pri negi in varstvu dveh otrok, pravico do plačila prispevkov za socialno varnost štirih ali več otrok, starševskim dodatkom, pomočjo ob rojstvu otroka, z dodatkom za veliko družino, dodatkom za nego otroka, delnim plačilom za izgubljen dohodek, obvestilom o uskladitvi preživnin in ugotavljanjem preživninske dolžnosti pri odpustu iz državljanstva (Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo 2012 in 2015).

Prav tako Katalog deli naloge socialnega dela na tako imenovane storitve in javna pooblastila, kar prav tako ni niti ustrezno niti relevantno za socialno delo. Pri socialnem delu namreč ne gre za delitev na storitve in javna pooblastila, na stranke in uporabnike, na to, ali poteka pogovor na željo uporabnika ali postopek po uradni dolžnosti. Gre za socialno delo, za stroko in uporabo konceptov soustvarjanja pomoči, torej za soustvarjanje delovnega odnosa in edinstvenega projekta pomoči.

Pri nalogah socialnega dela je vsekakor bolj potrebna in nujna uporaba socialnega dela, ki naj daje vsebino, zakoni so le okvir, v katerih se gibljemo.

Katalog tudi zelo podrobno razdeli naloge centrov za socialno delo glede na veljavne predpise in zakone, kot celota pa ne upošteva bistvenega izhodišča – konceptov soustvarjanja pomoči v delovnem odnosu, ki izvirajo iz modernih in postmodernih teorij socialnega dela. Imamo namreč koncepte za socialno delovna ravnanja, ki jih lahko uspešno uporabimo.

Tudi praksa na centrih za socialno delo je ravnala v smeri drobljenja nalog oziroma specializacije. Drobljenje nalog, še zlasti če te naloge izvajajo socialne delavke, ki medsebojno niso povezane, pa zelo oteži, če že ne povsem onemogoči celostni pristop k družini ali posameznemu uporabniku v smislu soustvarjanja delovnega odnosa in soustvarjanja želenih razpletov. To dokazuje tudi raziskava izvedena v okviru akcijsko-raziskovalnega projekta Pomoč družinam v skupnosti: soustvarjanje želenih sprememb za zmanjševanje socialne izključenosti in krepitev zdravja, ki je potekal med leti 2009–2014. Nina Mešl in Tadeja Kodele tako v delu Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti (2016), kjer so predstavljeni tudi rezultati omenjene raziskave, navajata, da je družinam s številnimi izzivi pogosto skupno to, da družina lahko prejema pomoč različnih strokovnjakov, ki sodelujejo z družino le na posameznem področju (npr. finančna stiska, stanovanjska stiska, razveza, rejništvo, nasilje). Menita pa, da je: „za ljudi, ki se srečujejo s številnimi stresi, lahko sicer izkušnja specializirane, poglobljene pomoči na enem področju dobrodošla, a se v praksi žal mnogokrat pripeti, da je pomoč preveč razdrobljena. Tako se lahko zgodi, da je družina preobremenjena z raznoliko pomočjo, želenih sprememb pa ni, saj je vsak strokovni delavec usmerjen predvsem k reševanju dela problema, preko katerega je vstopil v sodelovanje z družino“ (Mešl, Kodele 2016).

Avtorici izpostavljata tudi avtorje A. T. Mela in M. Alarcaa (2011) in F. Walsha (2006: 254), ki izpostavljajo problematiko pomoči družinam s strani večih, predvsem nepovezanih, strokovnjakov (Melo, Alarcao 2011 in Walsh 2006, 254 v Mešl, Kodele 2016).

Tako avtorici menita, da „se je v preteklih letih v procesih podpore in pomoči izgubil prav človek, ki potrebuje pomoč, ker ni bilo nikogar, ki bi povezal vse udeležene v reševanju

problema in bi človeka vodil skozi vse potrebne poti do želenih sprememb. Pogosto se zgodi, da se socialno delo zaključi, ko bi se moralo šele zares začeti. Dogovorjene zelene spremembe ali postavljene zahteve po spremembah na različnih področjih življenja družine so zares šele začetek dela. Socialno delo se mora nadaljevati v podporo ljudem, da bodo spremembe lahko dosegli. Človek, ki se spoprijema s kompleksnimi psihosocialnimi problemi, potrebuje IDPP² (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl & Možina, 2005). S soustvarjenim IDPP presežemo tudi problem pogoste razpršenosti pomoči. Izkušnje družin iz projekta potrjujejo, da je v stroki socialnega dela potreben premik iz pogosto (pre)togih institucionalnih okvirov k ljudem v skupnost, kjer se v IDPP srečamo vsi udeleženi na zelo človeški ravni in aktivno sodelujemo pri soustvarjanju zelenih izidov“ (Mešl, Kodele 2016).

V nadaljevanju poglavja zato uvajam načine ravnanja v praksi socialnega dela na centrih za socialno delo in tako odgovarjam na vprašanje, kako delati socialno delovno in s tem že postavljam okvir za novo nastali Katalog nalog socialnega dela na centrih za socialno delo, ki naj bo katalog socialnega dela in ne katalog delitev na zakonodajne naloge. Želim namreč, da se v prihodnje ustvari katalog socialnega dela na centrih za socialno delo, ki bo vključeval koncepte soustvarjanja kot temeljne koncepte v delovnem odnosu v vsaki nalogi in v okviru vsakega zakona, ki so predvidene za delo socialnih delavk. Katalog, ki bo uporabniku, sogovorniku v socialnem delu omogočil možnost celostnega pristopa k reševanju njegove problemske situacije in to v delovnem odnosu, ki bo omogočil soustvarjanje edinstvenega delovnega projekta pomoči in podpore.

V poglavju namenjam prostor tudi dvema vprašanjema, ki pomembno vplivata na možnosti uporabe stroke socialnega dela, to sta vprašanji zakonodaje in organizacije centrov za socialno delo. Predstavljam kritičen pogled na zakonodajo in hkrati predstavljam možnosti za spremembe tako v zakonodaji in kot v novi podobi centrov za socialno delo, ki bodo v podporo in ne v oviro konceptom pomoči v socialnem delu. Poglavje zaključujem z

2 IDPP – izvirni delovni projekt pomoči

izpostavljenim konceptom diferenciranega univerzalizma, s čimer želim poudariti, da soustvarjanje v delovnem odnosu in edinstvenem delovnem projektu pomoči ni možno brez hkratnega spoštovanja potreb in pravic partikularnega uporabnika.

5.2 Soustvarjanje na način delovnega odnosa kot temelj za ustvarjanje Kataloga nalog socialnega dela na centrih za socialno delo

V poglavju predstavim temelje za drugačni katalog socialnega dela na centrih za socialno delo, ki bo v podporo socialnim delavkam pri delu na centrih za socialno delo pri njihovem soustvarjanju v delovnem odnosu.

S tem seveda ne želim negirati sedanjega kataloga, saj je le-ta edini do sedaj legitimni in zaradi tega uporaben katalog, za katerega tudi ni navedeno, da bi bil socialno-delovni. Je Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo. Želim pa, da teoretiki in praktiki soustvarimo skupni katalog, priročnik za ravnanje v praksi socialnega dela na centrih za socialno delo. Sama na tem mestu postavljam okvir in smernice za nadaljnje delo, za soraziskovanje in za soustvarjanje.

Kot temelj nadaljnjega ravnanja predlagam, da socialne delavke v praksi prenehamo deliti in drobiti naloge socialnega dela in pričnemo videti človeka, eksperta iz izkušenj, torej partikularnega uporabnika ter postanemo njegov spoštljivi zaveznik pri soustvarjanju možnega in zelenega v njegovi problemski situaciji. Problemske situacije naših sogovornikov so namreč ponavadi kompleksne in zahtevajo prav takšen pristop. Delovni odnos kot osnovni način ravnanja nam ponuja, omogoča in hkrati narekuje soustvarjanje v pogovoru, kjer nihče nima zadnje besede in kjer nihče ne potrebuje zadnje besede, le pogovor, ki se nadaljuje. Omogoča, da vsak udeležen v problemu s svojo instrumentalno definicijo problema postane udeležen v rešitvi. Težko pa je zavzeti takšen način ravnanja, če problemsko situacijo drobimo in se s problemsko situacijo ukvarja več socialnih delavk in še kdo. Če so na primer v družini prisotni nasilje, finančne težave in še učne težave

hčerke, ki obiskuje osnovno šolo, je to problemska situacija družine, ki zahteva kompleksni pristop in ne delitev nalog, ki jih opravlja več socialnih delavk. Družina potrebuje eno socialno delavko, ki bo njen spoštljiv zaveznik in bo tudi tista, ki bo skupaj z njimi preko instrumentalnih definicij problemov iskala možne deleže pri rešitvi. Seveda lahko socialna delavka povabi pomembne druge, tudi socialne delavke, strokovnjake ali pomočnike, da vsak prispeva svoj delež k rešitvi. Pa vendar je socialna delavka tista, ki bo ves čas spoštljivo ravnala z družino in ohranjala varen prostor za pogovor. In seveda zaščitila interese ranljivejših članov, če in ko bo to potrebno.

Tako v nadaljevanju opredelitve nalog in temeljnih načinov ravnanja pri le-teh izhajam iz predpostavke, da bo v prihodnje v praksi pričel prevladovati soustvarjalen pristop, kjer bo ena (morda v zahtevnejših primerih dve) socialna delavka ključna oseba pomoči in ravnanja, z namenom skupnega soustvarjanja individualnega projekta pomoči, kjer lahko k deležem pri rešitvi pomembno vlogo zavzamejo tudi drugi, bodisi socialne delavke, psihologi, pravniki, bodisi drugi strokovnjaki, prostovoljci in laični sodelavci.

Kot navaja Trotter (2006) se je v 60. in 70. letih prejšnjega stoletja v številnih državah poskušalo doseči organizacijo dela, v okviru katere bi posamezen uporabnik prejemal storitve od enega samega oziroma od najmanjšega možnega števila socialnih delavcev hkrati. Za razliko od navedenega pa se je v modernih časih ponovno razvila organizacija, kjer so uporabniki storitev pogosto deležni pomoči s strani večih strokovnih delavcev hkrati. Socialna delavka, ki je v osnovi udeležena v odnosu z neprostovoljnim uporabnikom ima pogosto vlogo koordinatorja primera, ki uporabnika napotuje k različnim storitvam in v nadaljevanju zagotavlja, da jih uporabnik koristi, prav tako pa mora kasneje ocenjevati njihovo učinkovitost za uporabnikove cilje.

Trotter navaja tudi kritike na račun specialističnega modela obravnave, pri čemer izpostavlja, da je specialistično ukrepanje pogosto bolj osredotočeno na simptome kot na samega uporabnika. Pri tem pogosto prihaja do (nepotrebnega) ponavljanja in prekrivanja ukrepov različnih strokovnih delavcev. Ko je v obravnavo posameznega primera vključeno

veliko število ljudi, je učinkovito načrtovanje in odločanje oteženo. Posledično je tudi težavno zagotoviti dosleden pristop k uporabniku, saj je v primeru večjega števila strokovnih delavcev pogosto težje definirati vlogo vsakega posameznega strokovnega delavca do uporabnika (Trotter 2006: 39–41).

Vsebine nalog ne delim na storitve in javna pooblastila, saj to pravzaprav otežuje učinkovite procese pomoči in podpore. Takšna delitev se je zdela potrebna in je nastala zgodovinsko v času nastajanja Kataloga javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, to pa je v času, ko teorija pomoči v socialnem delu še ni bila izdelana in preizkušena.

Nalogam socialnega dela, ki jih opredelim v jeziku socialnega dela, pripišem načine ravnanja, izhajajoč iz modernih in postmodernih teorij socialnega dela.

Naloge sem združila v dva večja sklopa, jim pripisala možne problemske situacije ter načine ravnanja v teh problemskih situacijah.

SOCIALNO DELOVNA NALOGA	VSEBINA/MOŽNE PROBLEMSKE SITUACIJE	NAČINI RAVNANJA NA OSNOVI SOUSTVARJANJA POMOČI V DELOVNEM ODNOSU
SOCIALNO DELO Z DRUŽINO	- pomoč družini ob razpadu izvenazkanske skupnosti ali ob razvezi zakonske zveze in ob drugih pomembnih vprašanjih, o katerih se starša ne zmoreta sama dogovoriti; - pomoč družini v kriznih situacijah (npr. nasilje v družini, ogroženost otrok); - pomoč družini po intervenciji (npr. odvzem otroka, namestitev otroka v vzgojni zavod); - rejništvo (sokrbništvo); - pomoč družini v materialni stiski, revščini; - pomoč pri posvojitvi in ob oddaji otroka v posvojitev; - pomoč otrokom in mladostnikom s težavami v odraščanju in vedenjskimi težavami ter njihovim staršem; - pomoč mladoletnim beguncem, otrokom brez spremstva; - pomoč družinskim članom ob izgubi ali žalovanju.	- delovni odnos: • vzpostavljanje stika (osebno ali vabilo po pošti); • predstavitev institucije in socialno delovnega ravnanja; • predstavitev zakonskih okvirjev delovanja; • dogovor o sodelovanju; • delo na instrumentalnih definicijah problema; • soustvarjanje skupne instrumentalne definicije problema; • osebno vodenje; • etika udeležnosti; • perspektiva moči; • izviren delovni projekt pomoči. - v kriznih situacijah: • analiza tveganja in ocena ogroženosti; • krizno soustvarjanje; • zagovorništvo otrok. - ugotovljena trenutna ogroženost otroka: • socialno - delovna intervencija za

		zaščito otroka - v skladu s pooblastili; • (po spremembi zakonodaje) predlog sodišču za interveniranje in /ali določitev ukrepov za zaščito otroka; • vzpostavitev ali nadaljevanje delovnega odnosa.
SOCIALNO DELO Z ODRASLIMI POSAMEZNIKI V SOCIALNI STISKI	- pomoč ob materialni stiski, revščini; - pomoč uporabniku med prestajanjem kazni zapora in po prestani kazni zapora; - pomoč starejšim, ki potrebujejo asistenco, podpora pri samostojnem življenju; - pomoč osebam, ki doživljajo nasilje; - pomoč osebam s hendikepom in podpora pri samostojnem življenju, - pomoč osebam, ki same niso sposobne varovati svojih pravic in koristi (skrbništvo); - pomoč osebam s težavami v duševnem zdravju, - pomoč ob izgubi in žalovanju.	- delovni odnos: • vzpostavljanje stika • predstavitev; institucije in socialno delovnega ravnanja; • dogovor o sodelovanju; • delo na instrumentalnih definicijah problema; • soustvarjanje skupne instrumentalne definicije problema; • osebno vodenje; • etika udeležnosti; • perspektiva moči; • izviren delovni projekt pomoči. - v kriznih situacijah: • analiza tveganja in ocena ogroženosti; • krizno soustvarjanje. - ugotovljena ogroženost • zaščita odrasle osebe preko pooblastil (npr.

		- skrbništvo); • po spremembi zakonodaje – predlog sodišču za določitev ukrepov za zaščito; • vzpostavitev ali nadaljevanje delovnega odnosa. - zagovornišvo
SKUPNE IN RAZVOJNE NALOGE³ (razvoj nalog in programov, izobraževanje in podajanje mnenj)		
- koordinacija in razvoj preventivnih programov - koordinacija za vprašanje nasilja in socialno delovne intervencije - koordinacija za etnična vprašanja		

5.2.1. Tabela: Naloge socialnega dela⁴

5.3 Zakonodaja kot podpora in ne ovira za ustvarjanje socialno delovnih projektov pomoči

Na področju zakonodajnih nalog socialnega varstva, ki jih v veliki meri izvajajo (oziroma bi jih morale izvajati) za te naloge tudi strokovno izobražene in usposobljene socialne delavke, se pogosto srečujemo z neskladjem med zakonodajo in koncepti socialnega dela.

V nalogi ni dovolj prostora za povsem podrobno problematiziranje o vseh zakonih s področja socialnega varstva, želim pa opozoriti na nekatere bistvene pomanjkljivosti zakonodaje, ki otežujejo uporabo teoretskih konceptov socialnega dela v praksi, s tem pa tudi učinkovite procese pomoči uporabnikom.

3 Nekatere od navedenih nalog so sicer tudi sedaj že naloge centrov za socialno delo, vendar bi jih bilo treba vsebinsko prilagoditi.

4 Poimenovanja nalog, vsebin in načinov ravnanja kot izhajajo iz tabele so v disertaciji pri analizi primerov uporabljena v smislu klasifikacije. Pri tem je tabela zgolj začetni poskus opredelitve nalog in načinov ravnanja socialnega delana centrah za socialno delo, ki omogoča in spodbuja tako dopolnjevanje kot tudi izpopolnjevanje.

Nedvomno se je zakonodaja predvsem v zadnjih letih na področju socialnega varstva tudi izboljšala in spremenila ter nekaterim specifičnim skupinam uporabnikov (primer so ženske, ki doživljajo nasilje v družini in osebe s težavami v duševnem zdravju) prinesla več pravic tudi zaradi socialnega dela. Strokovnjakinje in strokovnjaki ter tudi študentje s področja socialnega dela smo z zavračanjem nesprejemljivega namreč znali na teh področjih nastopiti tudi družbeno kritično in aktivistično. Posledično smo tudi v zakonodaji dosegli premike, ki so prispevali k večji uglasenosti strokovnih konceptov z zakonodajo, predvsem pa tudi k zagotavljanju oziroma varovanju človekovih pravic in svoboščin.

Kot primer naj navedem, da sta bila sprejeta Zakon o preprečevanju nasilja v družini (ZPND) in Zakon o duševnem zdravju (ZDZdr), ki sta dosegla bistveni premik pri zagotavljanju pravic žensk in otrok, ki so pretežno žrtve družinskega nasilja in pravic oseb s težavami v duševnem zdravju. Zakona pa, ne glede na navedeno, nista popolna in se bosta nedvomno še spreminjala ter dopolnjevala. Pri tem bi opozorila, da Zakon o preprečevanju nasilja v družini (ZPND) še vedno ne daje zadostnega poudarka na dejstvo, da so večinoma prav ženske tiste, ki so žrtve družinskega nasilja⁵, prav tako pa ženske tudi nimajo zakonsko zapisane pravice, da lahko hkrati, ko zaščitijo sebe, zaščitijo tudi svoje otroke brez dokazovanja, da jih niso „odtujile“ nasilnemu možu ali partnerju. Na navedeno me je opozoril predvsem zadnji primer nasilja nad gospo, ki sem ji nudila pomoč v delovnem odnosu in ki se je skupaj s hčerkama umaknila v eno izmed varnih hiš. Nasilen partner in oče je namreč, namesto tega, da bi sprejel ponujeno pomoč ali urejal stike preko drugih (sodnih) poti, na tožilstvu svojo ženo ovadil, da mu je ugrabila otroke. In čeprav je bila policija o namestitvi gospe v varno hišo obveščena, smo morale, tako gospa, ki je preživela dolgoletno nasilje s strani moža, jaz kot njena socialna delavka in tudi socialna delavka iz varne hiše dokazovati policiji, da gospa otrok ni ugrabila, da ne preprečuje stikov otrok z očetom, temveč da se je zgolj umaknila na varno, pri tem hkrati zaščitila tudi otroka in da je ona edina, ki se preko postopkov na sodišču dejansko trudi, da bi z možem uredila vsa pomembna vprašanja, ki zadevajo vzgojo in varstvo skupnih otrok. Tako je gospa doživela

5 Glej tudi Leskošek in drugi 2013, str. 9.

še en udarec s strani sistema, ki bi ji moral zraven socialnega dela nuditi pomoč tudi pri zaščiti sebe in otrok.

Na določenih področjih socialnega dela in socialnega varstva zakonodaja manj sledi razvoju konceptov pomoči, zaradi česar se na teh področjih ustvarja oziroma ohranja dokaj velik razkorak med zakonodajnim (torej državnim) in strokovnim (ter hkrati uporabnikovim) mandatom socialnega dela.

Tako že krovni zakon, ki je Zakon o socialnem varstvu (ZSV), ni opredeljen kot varuh specifičnosti socialnega dela in njegovih konceptov, razvitih predvsem iz prakse za prakso. Pri tem bom izpostavila predvsem dve pomanjkljivosti zakona, ki po mojem mnenju bistveno otežujeta uveljavljanje in uporabo konceptov socialnega dela, predvsem v praksi centrov za socialno delo. Zakon o socialnem varstvu (ZSV) namreč še zmeraj deli naloge centrov za socialno delo na javna pooblastila in storitve („Center za socialno delo opravlja naloge, ki so centrom za socialno delo z zakonom poverjene kot javna pooblastila ter naloge, ki jih centrom za socialno delo nalagajo drugi predpisi. Center za socialno delo opravlja tudi storitve socialne preventive, prve socialne pomoči, osebne pomoči, pomoči družini za dom ter organizira skupnostne akcije za socialno ogrožene skupine prebivalstva“ (Predlog Zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o socialnem varstvu). O nesmiselnosti takšne delitve nalog socialnega dela sem sicer že pisala, bi pa pri tem še dodala, da je delitev na posamezne storitve in javna pooblastila v primeru, ko ima socialna delavka znanje za ravnanje v problemskih situacijah, še posebej nepotrebna, saj socialna delavka k problemskim situacijam uporabnikov pristopa kompleksno, z znanjem sodobnih konceptov in pristopov v socialnem delu ter občutljivostjo in poznavanjem pravic vsakega specifičnega uporabnika, torej s soustvarjanjem edinstvenega delovnega projekta pomoči na način, ki varuje edinstvenost in specifičnost uporabnika ter njegove pravice in koristi. Tako je delitev dela z uporabnikom na posamezne storitve, ki jih izvajajo centri za socialno delo in so podrobneje opisane v Pravilniku o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (storitev Prva socialna pomoč, storitev Pomoč družini za dom in storitev Osebna

pomoč), nepotrebna. V socialnem delu gre namreč za problemske situacije ljudi, ki jih pomagamo reševati s socialno-delovnimi koncepti pomoči in jih posledično težko razvrščamo v natančno določeno poimenovanje omenjenih storitev. Zelo pomembno vlogo pri (ne)uporabi konceptov socialnega dela in strokovnosti dela na centrih za socialno delo ima tako tudi 69. člen Zakona o socialnem varstvu (ZSV), ki določa, kdo sploh so strokovni delavci na področju socialnega varstva, ki lahko opravljajo socialno varstvene storitve določene po tem zakonu. Tako zakon predvideva, da so strokovni delavci lahko delavci s socialno delovno izobrazbo, kakor tudi delavci, ki so končali šolanje psiholoških ali pedagoških smeri, nadalje pa tudi upravni delavci, pravniki, sociologi, zdravstveni delavci in celo teologi z ustrezno specializacijo. In čeprav ta isti člen določa, da morajo strokovni delavci v domovih za otroke in v socialno varstvenih zavodih za usposabljanje biti delavci, ki so končali višjo ali visoko šolo pedagoške, socialno pedagoške, psihološke ali defektološke smeri in so opravili tako pripravništvo kakor tudi strokovni izpit, pa lahko glede na dikcijo tega člena specifično pomoč socialnega dela na centrih za socialno delo opravljajo povsem različni profili strokovnjakov. Centri za socialno delo sicer nedvomno potrebujejo tudi strokovnjake psihološke, pravne in pedagoške smeri, vendar zgolj za določena področja dela, med katere pa zagotovo ne spadajo področja, ki so povsem specifično socialno-delovna oziroma za katere je poglavitno znanje socialnega dela, torej znanje za delo v delovnem odnosu in znanje za soustvarjanje edinstvenih delovnih projektov pomoči. Posledično je potrebno 69. člen Zakona o socialnem varstvu spremeniti najmanj v smeri natančnejše določitve, kdo so lahko strokovni delavci na centrih za socialno delo in katere naloge so tako specifično socialno delovne, da so za njihovo opravljanje socialne delavke nenadomestljive.

Zakonodaja v Sloveniji pa prav tako ne upošteva partikularnih potreb določenih uporabnikov, pri čemer kot primer izpostavljam predvsem nezadostno spremembo zakonodaje na področju uresničevanja in varstva pravic starejših in oseb s hendikepom.

Čeprav je Zakon o izenačevanju možnosti invalidov (ZIMI) sicer uzakonil enakopravno obravnavo invalidov in dostopnost teh oseb do storitev (na tem mestu, žal, ni prostora za

kritiko dejanskega izvajanja zakona v praksi), pa osebe s hendikepom vendar potrebujejo tudi uzakonjeno možnost pomoči, ki jim bo ne glede na vrsto njihovega specifičnega hendikepa omogočala tako bivanje v domačem okolju, kakor tudi enakopravno delovanje v vseh sferah zasebnega in javnega življenja. V smislu navedenega lahko socialno delo tudi na tem področju ponudi zagotavljanje koordinirane skrbi v skupnosti kot koncept pomoči za osebe s hendikepom, kar v praksi pomeni edinstveno delovno načrtovanje pomoči osebi s hendikepom, s tem pa tudi razširjanje za pomoč osebi pomembnih tretjih (svojcev, različnih društev in invalidskih organizacij). Ob tem bi bilo seveda nujno, da bi država uzakonila pogoje in zagotovila zadostna sredstva za uresničevanje teh pravic. Že sedaj se namreč velikokrat dogaja, da si oseba s hendikepom ali starejši uporabnik, žal, ne more privoščiti (sicer formalno obstoječe) pomoči na domu v obsegu, kot bi jo dejansko potrebovala, saj so storitve (npr. socialnih servisov) za njihov žep še zmeraj previsoke. Po drugi strani pa imajo možnost postati pomočniki le družinski člani (t. i. „družinski pomočnik“), kar osebo, ki potrebuje pomočnika, avtomatično postavlja v še večjo odvisnost od morebitnih svojcev⁶, prav tako pa storitve družinskega pomočnika spadajo v tisto kategorijo pomoči države, ki jo mora uporabnik oziroma svojci po smrti uporabnika vrniti državi. Tako se še vedno veliko oseb, ki bi sicer s pomočjo osebnega asistenta ali pomočnika lahko bivale v domačem okolju, raje institucionalizira.

Zakonodaja na področju hendikepa je tudi relativno zastarela. Takšen primer je Zakon o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb (ZDVDTP). Nujno potrebno jo je celostno uskladiti s sodobnimi strokovnimi pristopi pomoči, predvsem pa uzakoniti koncept osebne asistence, ki bi omogočala čim večjemu številu uporabnikov (tako otrok kot tudi odraslih s hendikepom) ne le deinstitucionalizirano obliko bivanja, temveč tudi pravico živeti v domačem okolju. Socialne delavke na centrih za socialno delo lahko s svojim znanjem, pri tem zagotovo prevzemajo funkcijo koordinatorja, kot to predvideva že novi Zakon o socialnem varstvu (ZSV), ki bo skupaj z navedeno spremembo uzakonil tudi koordinirano obravnavo v skupnosti (sicer kot storitev in ne kot socialno delovni koncept

⁶ Več o problematiki odvisnosti od družinskega člana kot osebnega pomočnika glej Jana Mali (2001).

pomoči), ki: „zajema načrtovanje, koordinacijo, organizacijo in spremljanje izvajanja individualnega načrta pomoči posamezniku, ki zaradi dalj časa trajajoče bolezni, invalidnosti ali drugih razlogov, ki zmanjšujejo njegovo samostojnost, doživlja stiske ali težave in ki za uveljavitev svojih potreb in za uresničitev zastavljenih ciljev potrebuje različne oblike pomoči“ (Predlog zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o socialnem varstvu).

Nadaljnje zakonsko zapostavljeno področje je tudi področje dela s starejšimi ljudmi, ki vse pre pogosto še vedno nimajo na izbiro nobene druge (dosegljive) možnosti kot institucionalno varstvo. Druge storitve, za veliko število starejših finančno dostopnejše, ki bi omogočale bivanje starejših v domačem okolju, namreč (še) niso niti uzakonjene, niti izvajane. Glede na navedeno je koordinirana obravnava v skupnosti kot koncept vsekakor tudi primerna oblika zagotavljanja pomoči starejšim uporabnikom, ki zaradi svoje starosti že težko zmorejo popolnoma samostojno življenje v domačem okolju.

Prenovljen Zakon o socialnem varstvu (ZSV) pa bo na novo uzakonil tudi tako imenovano „Socialno aktivacijo“, ki je namenjena predvsem: “tistim osebam, ki se pri vstopu na trg dela srečujejo z več ovirami in so zato socialno izključene in živijo pod pragom revščine“. Socialna aktivacija pa je le nova beseda, ki označuje nalogo socialne delavke, in sicer delo v delovnem odnosu z uporabnikom v materialni problemski situaciji. Naloga torej ni nova, saj bi jo socialne delavke v okviru edinstvenih delovnih projektov pomoči uporabnikom v materialni problemski situaciji že morale izvajati.

Namesto tega pa je zakonodajalec nekaj let nazaj sprejel zakonodajo, ki je izredno negativno vplivala na stroko socialnega dela in s tem na zagotavljanje učinkovite pomoči uporabnikom v materialni problemski situaciji. Država je namreč deloma z uveljavitvijo nove zakonodaje (Zakon o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev – ZUPJS), deloma z reorganizacijo zaposlitev, ki je novi zakonodaji sledila (npr. prenos t. i. „občinskih delavcev“ na centre za socialno delo, kar je povzročilo zaposlitve drugih profilov, predvsem upravne in pravne stroke), nalogi pomoči ob materialni stiski še dokončno odvzela socialno

delovna ravnanja. Okrepila se je namreč zgolj in predvsem nadzorna funkcija nad porabo javnih sredstev, zaposleni, tudi socialne delavke, pa so postali predvsem nadzorniki premoženja ljudi in porabe javnih sredstev, uporabniki v materialni stiski pa so posledično ostali brez ustrezno zagotovljene strokovne pomoči. Socialne delavke so se (še bolj kot doslej) srečale z oteženim, če ne že celo onemogočenim vnašanjem socialno-delovnih konceptov in ravnanj v delo z ljudmi, ki so v materialni stiski. Zakon o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev (ZUPJS) namreč socialnim delavkam nalaga kontrolo ljudi s tem, ko v 34. členu določa, da: „Center za socialno delo lahko pri ugotavljanju oseb, ki se upoštevajo po 10. členu tega zakona, preverja dejansko stanje tudi zunaj svojega delovnega časa v okviru določb zakona, ki ureja splošni upravni postopek, ki veljajo za vabilo in vročanje. Ogled pa lahko opravi tudi nenapovedano ...“ in v 42. a-členu, da „... mora center za socialno delo ves čas trajanja pravice iz javnih sredstev po uradni dolžnosti spremljati, ali so nastopile spremembe iz drugega oziroma tretjega odstavka prejšnjega člena, zaradi katerih bi bilo treba izdelati drugačno odločbo o pravici oziroma odločbo o spremembi priznanja pravice, ker upravičenec do pravice iz javnih sredstev ni več upravičen ali je upravičen v nižjem znesku ali za krajše obdobje, in začeti postopek po uradni dolžnosti“. Čeprav je socialna aktivacija torej pomoč partikularnemu uporabniku, ki se srečuje z materialno stisko zaradi ovir, ki jih ima pri vstopu na trg dela, v delovnem odnosu in edinstveno načrtovanje projekta pomoči, pa bi to že zmeraj morala biti naloga prav vseh socialnih delavk, ki se pri svojem delu s takšnim partikularnim uporabnikom srečujejo. Država bi morala za to seveda zagotoviti tudi realne možnosti, saj lahko socialna delavka v delovnem odnosu skupaj z uporabnikom načrtuje in raziskuje možnosti njegove vključitve na trg dela zgolj v okviru obstoja dejanskih pogojev. Prav tako pa, kot meni tudi Flaker, je potrebno paziti, da takšen ukrep ne bo pokrovitelj in pogojevan s prejemanjem denarne pomoči, s čimer bi potem dejansko onemogočal samoaktivacijo uporabnika (Flaker 2016). Zato je predvsem pomembno, da takšne pristope pomoči opravljajo socialne delavke, ki imajo znanje za ravnanje v delovnem odnosu, kjer je uporabnik vselej aktivno udeležen kot ključen soustvarjalec lastnega projekta pomoči.

Bistvena sprememba zakonodaje na področju socialnega dela se obeta z že dolgo pričakovano in tudi nujno potrebno spremembo sedanje, že zastarele, družinske zakonodaje. Že dolga leta pripravljen predlog Družinskega zakonika namreč za socialno delo prinaša veliko predvsem pozitivnih sprememb na področju zaščite otrok. Ena takšna bistvena sprememba je nedvomno prenos pristojnosti odločanja o večini ukrepov (tudi o odvzemu otrok) s centrov za socialno delo na sodišča. Pa vendar radosti ob misli, da bomo socialne delavke končno lahko otrokom in družinam pomagale iz perspektive soustvarjanja v delovnem odnosu, sledi bridko razočaranje, saj zakonik namesto strokovnega koncepta delovnega odnosa in edinstvenega delovnega projekta pomoči uzakonja nadzorovanje kot obliko pomoči.

Najbolj sporno nalogo v predlogu Družinskega zakonika tako prinaša predvsem vsebina 162. člena, ki govori o ukrepu trajnejšega značaja, ki ga izvaja center za socialno delo – ukrep „Nadzora izvajanja starševske skrbi“, ki pravi: „Ukrep nadzora nad izvajanjem starševske skrbi se izvede, kadar otrok ni tako hudo ogrožen, da bi ga bilo treba staršem odvzeti in center za socialno delo glede na okoliščine primera ugotovi, da bodo koristi otroka v zadostni meri zavarovane z nadzorom. V tem primeru uvede posebni ugotovitveni postopek ter o zadevi odloči z odločbo, v kateri natančno določi, kolikokrat tedensko naj se nadzor izvaja in na kakšen način, zlasti če bodo podane kakšne posebne okoliščine. Center za socialno delo lahko zaradi zavarovanja premoženjskih koristi otroka od staršev zahteva poročilo o upravljanju otrokovega premoženja. Na podlagi tega bo lahko tudi presodil, ali je potrebno sodišču predlagati ukrep za zavarovanje premoženjskih koristi otroka. Postopek za odločitev o nadzoru izvajanja starševske skrbi center za socialno delo začne sam po uradni dolžnosti, na predlog otroka, starejšega od 15 let ali enega od staršev, če mu ni odvzeta starševska skrb“. Zakonodajalec ob tem namreč ne omenja pomembnosti načrtovanja pomoči družini in otroku, čeprav to obliko strokovne pomoči v socialnem delu zakonodajalec nedvomno že pozna, saj jo navede kot nujnost centrov za socialno delo pred odločanjem sodišča o ukrepih trajnejšega značaja (171. člen pri tem določa, da center za socialno delo pred odločitvijo sodišča o ukrepu trajnejšega značaja izdelava načrt pomoči družini in otroku).

Naloga nadzorovanja starševske skrbi je za socialno delo nesprejemljiva in nedopustna, hkrati pa, za sodobno socialno delo tudi nepotrebna naloga (mandat). Socialno delo namreč namesto nadzorovanja ponuja veliko bolj učinkovito in edinstveno načrtovanje pomoči, soustvarjanje v delovnem odnosu, soustvarjanje edinstvenih delovnih projektov pomoči, ki se soustvari skupaj z družino. Iz vidika socialnega dela je nadzorovanje tako povsem odvečno in ga socialno delo pri zagotavljanju učinkovite pomoči družini kot nalogo ne potrebuje. Ustrezne in učinkovite pomoči otroku in njegovi družini, kot sem že pisala, namreč ne dosežemo z nadzorovanjem, temveč na način vzpostavljanja delovnega odnosa in soustvarjanja edinstvenih delovnih projektov pomoči. Nadzorovanje, kot lepo kaže že dosedanja praksa na področju mladostnikov v problemski situaciji, v glavnem ne dosega želenih rezultatov. Dobre rezultate namreč prinaša le sodelovanje in soustvarjanje rešitev. Tudi v situacijah, ko gre za družine, ki so „na meji“ med intervencijo in možnostjo spreminjanja v individualnih projektih pomoči, ima socialno delo namreč možen odgovor v obliki koncepta kriznega soustvarjanja, ki ga kot možnost uvajam prav v tej disertaciji in kjer lahko z zelo intenzivno pomočjo družina prejme možnost spreminjanja in zagotavljanja sprejemljivih razmer pri skrbi za otroka. V primerih hujših zlorab, ko je potrebno nemudoma ukrepati, ali pa v primeru nesodelovanja staršev ali nezmožnosti njihovega spreminjanja situacije v delovnem projektu pomoči ali v kriznem soustvarjanju, pa socialna delavka seveda predlaga ukrepanje sodišču.

Predlog Družinskega zakonika prinaša tudi, sicer že sedaj v praksi pogosto uporabljen, institut stikov pod nadzorom. Čeprav zakonodajalec v komentarju zakonika sicer navaja, da strokovna oseba nima vloge varnostnika, pa imata že samo splošno sprejeto razumevanje in pojem nadzora težko drugačen prizvok. V kolikor pa zakonodajalec kljub temu meni, da vloga teh stikov ni nadzor temveč strokovna naloga pomoči pri ponovnem vzpostavljanju stikov s staršem, s katerim nekaj časa stikov ni imel (strokovna naloga pomoči staršu s katerim ne živi in ki ima težave, pri vzpostavljanju in učenju kvalitetnega preživljanja časa z otrokom – učenje starševske vloge), je torej uporaba besede nadzor v samem zakonu posledično povsem nepotrebna oziroma neprimerna. Tovrsten ukrep stikov pod nadzorom

bi lahko namreč izrekli kvečjemu le tistemu od staršev, ki je otroka zlorabljal, ali je bil do njega nasilen, ga s svojim ravnanjem ogrožal (takšen starš pa ponavadi stikov nima, saj so mu prepovedani), medtem ko bi ostale stike posledično lahko primerneje (po)imenovali npr. stiki ob prisotnosti socialne delavke. Takšni stiki bi namreč bili del edinstvenega delovnega projekta pomoči in bi lahko potekali le izjemoma, časovno omejeno in v okolju, prijaznem za otroka. (v parku, v rejniški družini, tudi na domu starša, če je to mogoče).

Še ena velika slabost predloga Družinskega zakonika je tudi, da povsem umika možnost namestitve otroka v rejniško družino s soglasjem starša. S tem se namreč onemogoči začasno bivanje otroka v rejniški družini kot del edinstvenega delovnega projekta pomoči, predvsem v primerih, ko starš npr. zboli ali se znajde v kakšni drugi življenjski ali osebni okoliščini, ki mu trenutno onemogoča popolno skrb za otroka. Starši so v delovnem odnosu s socialno delavko že do sedaj v praksi namreč mnogokrat sami prepoznali, da jim določene okoliščine ali primanjkljaji v skrbi za otroka trenutno onemogočajo, da bi lahko otrok z njimi še naprej živel in so tako lahko v okviru dogovora s socialno delavko podali soglasje k namestitvi v rejniško družino. Na ta način je bilo zelo olajšano nadaljnje sodelovanje v individualnem delovnem projektu pomoči, prav tako pa starš, ki trenutno, npr. zaradi hude bolezni, ni imel druge možnosti, kot da otrok živi v drugi družini, ni bil še dodatno „kaznovan“ na način, da mu je bil otrok v upravnem postopku še odvzet.

Nadaljnja pomanjkljivost predloga Družinskega zakonika je v tem, da ne uzakonja možnosti odprte posvojitve, čeprav je ravno odprtost zaradi pozitivnih vplivov na otrokov razvoj njegova specifična potreba.

Pomemben prispevek predloga Družinskega zakonika za socialno delo bi torej bil predvsem ta, da bi razdelil pomoč in ukrepe, torej ločil delo socialnih delavk na centrih za socialno delo od dela sodnikov na t. i. družinskih sodiščih, s čimer bi socialnemu delu omogočil opravljanje svojih temeljnih nalog, s tem pa tudi prispevanje k izboljšanju družbe kot celote. Pri tem bi moral socialno-delovni odnos in edinstveni delovni projekt pomoči

uzakoniti kot nalogo centra za socialno delo in uporabnika, ukrepe in nadzorovanje izvajanja le-teh pa kot nalogo sodišča. S tem bi popolnoma razmejili pristojnosti med dvema strokama, ki imata različni mandat in obema hkrati dovolili mandat opravljati na način oziroma v skladu s koncepti, ki sta jih razvili. Le tako je namreč mogoče doseči dosledno sodelovanje obeh strok v smislu uresničevanja dobrobiti uporabnikov in celotne družbe.

Nova družinska zakonodaja sicer odpravlja tudi institut odvzema poslovne sposobnosti in ohranja le institut postavitve osebe, ki zaradi motnje v duševnem razvoju ali težav v duševnem zdravju ali drugega vzroka, ki vpliva na zmožnost razsojanja, sama brez škode zase ni sposobna poskrbeti za svoje pravice in koristi, pod skrbništvo. Prav tako odločanje o postavitvi skrbnika iz centrov za socialno delo prenaša na sodišča. V institutu skrbništva je, po predlogu nove zakonodaje, poudarjena funkcija varovanja njihove osebnosti, ki se uresničuje predvsem z urejanjem zadev, ki jih osebe ne morejo narediti same, ter s prizadevanjem za zdravljenje in usposabljanje za samostojno življenje. Skrbnik je lahko, tudi po novi zakonodaji, center za socialno delo.

Tega, da je na omenjenem področju narejen pomemben korak naprej, ne moremo zanikati, pa vendar se zdi, da predlog zakonika ne spreminja bistvenega dela iz vidika socialnega dela na področju skrbništva. Sam prenos naloge na sodišča namreč ne bo spremenil situacije, da bo skrbnica teh uporabnikov strokovna delavka centra za socialno delo, ki pa zaradi prevelikega števila oseb, ki so ji zaupane v skrbništvo, kot drugih strokovnih in administrativnih opravil, včasih ne zmore niti navezovati osebnega stika z vsemi uporabniki. Nova zakonodaja pa ne prinaša bistvenih možnosti izboljšav na tem področju.

Zakonodajalec bi namreč moral za učinkovitejšo pomoč osebam, ki potrebujejo pomoč skrbnika (oskrbovalca), centrom za socialno delo zaupati tako nalogo edinstvenega načrtovanja pomoči in podpore kot tudi nabora skrbnikov (oskrbovalcev). Tako bi se lahko vzpostavila učinkovita mreža pomoči, mreža oskrbovalcev, ki bi jih (po vzoru npr. rejnikov) usposobili za pomoč osebam, ki jih potrebujejo (kot asistenti ali po vzoru

Nemčije oskrbovalci⁷), socialne delavke pa bi lažje učinkovito koordinirale obravnavo oseb, ki potrebujejo stalno pomoč skrbnika (oskrbovalca), po vzoru že uveljavljene koordinirane obravnave v skupnosti na področju duševnega zdravja.

Če povzamem, zakonodaja, kot obstaja in kot se na novo oblikuje, ni v podporo procesom pomoči v socialnem delu in celo otežuje njihovo učinkovito uporabo. Zelo je podrejena univerzalističnim pravicam in premalo osredotočena na partikularne pravice posameznih uporabnikov. V prihodnje bi tako bilo potrebno spreminjati zakonodajo na področju socialnega dela predvsem na način, da se uzakonijo tako partikularne pravice posameznih uporabnikov in tudi posebnosti pomoči v socialnem delu, torej da se uzakoni koncept soustvarjanja v delovnem donosu in edinstveni delovni projekt pomoči. To pa lahko dosežemo le socialne delavke z družbenim mandatom socialnega dela, torej s tem, da opozarjamo na neupoštevanje partikularnih pravic in da začnemo zavračati nesprejemljive naloge ter zahtevamo (ne toliko zase kot za dobrobit uporabnikov) uzakonjene pogoje za strokovno socialno delo, za socialno delo, ki je za uporabnika koristno in ki podpira ter zagotavlja varovanje njegovih tudi partikularnih pravic.

5.4 Nova organizacija centrov za socialno delo, ki bo v podporo konceptom soustvarjanja pomoči v delovnem donosu

Potreba po preoblikovanju in novi organiziranosti centrov za socialno delo je stara že več kot desetletje. Leta 2003 je bila namreč izdelana raziskava „Preoblikovanje organiziranosti centrov za socialno delo v Republiki Sloveniji“ (Skupnost centrov za socialno delo v Sitar 2008). Po navedbah avtorjev raziskave naj bi nova organiziranost zagotovila višjo kvaliteto strokovne obravnave in izvajanja storitev, uporabniki bi imeli vpliv na dostop in izbor ponudbe, prav tako pa bi bil zagotovljen enak standard storitev po celotni državi (Skupnost CSD 2004).

7 Glej Žnidaršič 2001, 7-15.

Do preoblikovanja centrov za socialno delo v Sloveniji do danes še ni prišlo. Glede na pretečen čas in razvoj stroke socialnega dela v tem času pa obstaja tudi vprašanje, ali je takraten predlog preoblikovanja centrov za socialno delo še popolnoma ustrezen. Na tem mestu ne želim razpravljati o razlogih za tako dolgo pot do reorganizacije centrov za socialno delo, temveč želim opredeliti smernice za njihovo novo organizacijo ob upoštevanju katerih bi lahko socialne delavke zagotavljale kar najbolj učinkovite procese pomoči uporabnikom socialnega dela in varstva v okviru soustvarjanja v delovnem odnosu.

Nova organizacija centrov za socialno delo bi morala omogočati kompleksno pomoč soustvarjanja v delovnem odnosu, kar pomeni, da delitev delovnih področij na centrih za socialno delo na storitve in javna pooblastila ni več potrebna, prav tako pa niti ni več ustrezna. Takšno delitev sem kot strokovno zastarelo in za današnji čas neustrezno že opredelila v prejšnjem podpoglavju. Kot sem že zapisala, je takšna delitev nastala v času, ko teorija pomoči v socialnem delu še ni bila izdelana in preizkušena, danes pa celo otežuje učinkovitost procesov pomoči v socialnem delu. Dobra organizacija centrov za socialno delo mora upoštevati kompleksnost pomoči soustvarjanja v delovnem odnosu, ki presega delitev na specializirana področja dela in sicer na način, da preide na kompleksno pomoč posameznemu uporabniku oziroma družini, ki se znajde v eni ali več problemskih situacijah. Tako v novi organiziranosti centrov za socialno delo vsak posameznik ali družina potrebuje svojo socialno delavko, ki sodeluje z uporabnikom ali družino na način soustvarjanja v delovnem odnosu, ne glede na to v kakšni problemski situaciji so se uporabnik ali družina znašli.

Tudi Bouwkamp in Bouwkamp (2014) glede na izsledke britanske študije o dejavnikih uspeha, v katerih lahko vidimo pogoje za učinkovito ponudbo pomoči družinam (White in drugi 2008 v Bouwkamp in Bouwkamp 2014: 316–317), med drugim navajata, da je pomembno, da ima družina stalnega strokovnega delavca, ki je ključna in stalna figura za družinske člane, s katero gradijo odnos zaupanja. To, kot navajata avtorja, poveča angažiranost družinskih članov pri procesih podpore in pomoči in tudi vsem drugim

udeležencem sporoča, na koga se lahko obrnejo v primeru te družine. Ta oseba ima tudi pregled in odgovornost za proces pomoči in podpore, medtem ko v primeru vključitve več strokovnih delavcev odgovornost ni več popolnoma jasna. V konkretnem to pomeni, da se socialni delavki ne bo potrebno več ukvarjati z vprašanji, katero storitev nuditi uporabniku in ali bo z njim ravnala v skladu z javnimi pooblastili, saj bo lahko ravnala celostno in kompleksno, v smislu soustvarjanja v delovnem odnosu.

Avtorja nadalje navajata, da je potrebno, da socialna delavka ostaja v procesu pomoči in podpore, dokler je potrebno. Za spremembe v družini (in dodajam tudi pri delu s posameznikom v problemski situaciji) sta namreč potrebna čas in prostor, za delo na prvi in kasneje še na drugi ravni. Kot navaja avtorica Čačinovič Vogrinčič (2008) je prva raven mobilizacije in druga raven družinska dinamika in soustvarjanje sprememb v družini socialno delo. Spremembe, ki omogočajo rešitve je, kot meni avtorica, potrebno skupaj z družino raziskati, vzpostaviti in stabilizirati z dobrimi izkušnjami. To je proces soustvarjanja rešitev in soustvarjanje rešitev je delo socialne delavke in ne more biti ločeno delo terapevta (Čačinovič Vogrinčič 2008: 28–29).

Pomembno je, da se v dobro in učinkovito organizacijo dela pritegne dobro osebje, socialne delavke, ki so angažirane, navdušene in imajo dobre komunikacijske in socialne spretnosti ter veliko vztrajnosti. Tudi stalna menjava socialnih delavk namreč ovira vzpostavitev delovnega odnosa in škodi zaupanju (Bouwkamp in Bouwkamp 2014: 316–317).

Značilnost dobre organizacije centrov za socialno delo je tudi, da upošteva pomembnost bližine uporabnika in dostopnost do pomoči in podpore. Centri za socialno delo bi se morali bolj približati okolju, v katerem ljudje živijo. Sedanja organizacija centrov za socialno delo ne deluje na tej ravni, saj so nekateri centri uporabniku zelo blizu (predvsem manjši centri), nekateri pa so od uporabnikov zelo oddaljeni, delujejo v mestih in so daleč od velikega števila uporabnikov. To na eni strani ovira enakopravno dostopnost do procesov pomoči in podpore, ki že obstaja, prav tako pa ovira nastanek določenih programov pomoči v lokalnih

okoljih, saj socialne delavke večinoma razvijajo programe na lokaciji, kjer delajo in ne v lokalnem okolju uporabnikov. Če kot primer vzamemo največji center za socialno delo v Sloveniji, to je Center za socialno delo Maribor, lahko ugotovimo, da imajo uporabniki tega centra lahko precejšnje težave glede dostopnosti do podpore in pomoči in bi na območju delovanja tega centra za socialno delo potrebovali več, najmanj pa štiri manjše centre za socialno delo, ki bi delovali bližje uporabnikom, torej v njihovem lokalnem socialnem okolju (več o tem v Sitar 2008).

Tudi Bouwkamp in Bouwkamp (2014: 314–315) menita, da je majhna razdalja med lokalnim prebivalstvom in pristojnimi ustanovami pomembna tudi zaradi pravočasnega prepoznavanja in obveščanja o problemu. Avtorja menita, da je bolje od usmerjenosti k ciljnim skupinam in programom socialni delavki dodeliti določeno delovno področje, na katerem ima svobodo delovanja, da lahko naredi vse potrebno.

Tudi Darja Zaviršek (2003: 226) navaja, da je dobra plat decentralizacije, da manjše socialne službe bolje poznajo potrebe in interese uporabnikov in se nanje lahko fleksibilneje odzivajo. Decentralizacija tudi po njenem mnenju predstavlja timsko delo in mobilne multidisciplinarne time.

Nova organizacija centrov za socialno delo mora socialni delavki in uporabniku zagotavljati tudi pogoje za nudenje in sprejemanje fleksibilne pomoči in podpore, kar pomeni ne le prilagajanje pomoči in razvijanje programov v socialnem okolju uporabnika temveč tudi časovno fleksibilnost. Socialna delavka bi morala imeti možnost osebne razporeditve delovnega časa glede na potrebe, ki jih ima pri zagotavljanju procesov pomoči in podpore uporabniku in družinam v okolju, kjer deluje (bolj fleksibilen delovni čas oziroma urnik vsake socialne delavke, da se lahko dogovori za čas srečanj, ki bo ustrezal vsem udeleženi v procesu pomoči). Schout (2007 v Bouwkamp in Bouwkamp 2014: 315) meni, da maneverski prostor, ki ga dobijo strokovnjaki, da sami vzpostavljajo stike, organizirajo sestanke in navezujejo sodelovanje ter razpolagajo z delom svojega časa po lastni presoji,

odpre prostor za inovativnosti in kreativnosti. Avtor meni, da je kreativnost še posebej pomembna, saj z ranljivimi družinami ne moremo delati po pisarniških šablonah. Včasih so potrebne dejavnosti, ki jih ne moremo zapisati v formularje, strokovna pomoč pa se posledično mora prilagajati uporabniku.

Pomembno je tudi, da organizacija socialni delavki omogoča, da ima čas za celovito podporo in pomoč v delovnem odnosu. To pomeni, kot menita tudi Bouwkamp in Bouwkamp (2014), da mora biti število primerov na socialno delavko nizko. Socialna delavka ima tako dovolj časa za vzpostavitev odnosa zaupanja, da je dosegljiva in na voljo, ko jo družina potrebuje, da poišče skrite vzroke problemov in jim pomaga (Bouwkamp in Bouwkamp 2014: 316).

Tako bo dobra organizacija centrov za socialno delo tista, ki bo podpirala soustvarjanje edinstvenih delovnih projektov pomoči v delovnem odnosu in socialnim delavkam omogočila potreben čas za kvalitetno delo. Vse navedene značilnosti nove organiziranosti centrov za socialno delo bi hkrati uspešno zmanjšale tudi birokratizacijo dela, ki je trenutno velika ovira pri zagotavljanju pomoči v delovnem odnosu uporabnikom in družinam.

V novi organizaciji centrov za socialno delo bi za učinkovito delo morale delovati več manjših centrov za socialno delo (delitev in povezovanje glede na število prebivalcev in značilnosti socialnega okolja), ki bi imeli enotno regijsko službo⁸ za določene skupne naloge (skupne službe, nekatere strokovne naloge, ki so vezane na regijsko pokritost) in enotno mobilno službo (interventna služba, mobilna pravna služba in mobilni psiholog).

Na lokalni ravni bi tako zaposlene socialne delavke opravljale kompleksno delo s posamezniki in družinami na način soustvarjanja v delovnem odnosu, soustvarjale bi projekte pomoči skupaj z uporabniki predvsem tam, kjer živijo, predvsem pa več tudi na njihovih domovih. Delovale bi sistemsko, torej povezovalе vse pomembne udeležene v

⁸ Delitev na regijsko in lokalno raven centrov za socialno delo so predlagali že avtorji raziskave, objavljene leta 2004 – glej v Skupnost centrov za socialno delo Slovenije (2004): preoblikovanje organiziranosti centrov za socialno delo v Republiki Sloveniji – končno poročilo k raziskovalni nalogi.

proces pomoči in podpore in hkrati razvijale programe podpore, pomembne v lokalnem okolju, kjer uporabniki živijo. Družine in posamezniki bi imeli „svojo“ socialno delavko, s katero bi soustvarjali projekte pomoči in podpore v delovnem odnosu. Socialna delavka bi bila hkrati tudi koordinator pomoči posamezniku ali družini, kar pomeni, da bi vključevala vse za rešitev pomembne udeležene (tudi druge institucije, kot so nevladne organizacije, šole, policijo, sodišča itd.). Skupaj z družino ali posameznikom bi socialna delavka soustvarjala projekte pomoči za vse problemske situacije. V izjemnih primerih (glede na strokovno oceno tima) bi z družino ali posameznikom sodelovali dve socialni delavki ali tim strokovnjakinj.

Socialne delavke bi na lokalni ravni glede na potrebe lokalnega prebivalstva krepile aktivnosti v smeri večje socialne vključenosti prebivalstva, ozaveščanja glede možnosti reševanja socialnih problemskih situacij, razvijale in spodbujale razvoj različnih programov in drugih oblik pomoči lokalnemu prebivalstvu (delavnice za otroke in mladostnike, programe učne pomoči, programe za usposabljanje in vključevanje laičnih pomočnikov, programe za zmanjševanje revščine, programe za delo z uporabniki, ki so nasilni, vključevanje starejših oseb in oseb s hendikepom v socialno okolje itd.) ter vzpodbujale povezanost z lokalnimi institucijami in društvu pri zagotavljanju celovite pomoči ter izboljšanju kvalitete življenja uporabnikom.

Na regijski ravni bi delovale regijske službe, ki bi z regijskim delovanjem lahko delovale bolj učinkovito kot zgolj na lokalni ravni. To so predvsem naloge skupnih služb (računovodstvo, kadrovska služba in sprejemna pisarna) in določene strokovne naloge, kot so posvojitve in rejništvo, predvsem regijski nabor kandidatov za rejništvo, usposabljanja rejnikov in posvojiteljev ter vodenje evidence le-teh. Na regijski ravni bi lahko upravne delavke opravljale naloge socialnega varstva za splošno populacijo ljudi, to pomeni uveljavljanje pravic do starševskih prejemkov in nadomestil, otroškega dodatka in drugih splošnih pravic. Vse pravice uporabnika do materialnih pomoči pa bi le-ta uveljavljal pri socialni delavki v sklopu edinstvenega delovnega projekta pomoči na lokalni ravni. Na

regijski ravni bi delovala tudi mobilna služba drugih strokovnjakov (pravnik, psiholog, pedagog) kot strokovna pomoč socialnim delavkam pri zagotavljanju podpore in pomoči uporabniku ali družini in interventna služba, ki bi dobila še dodatne strokovne zadolžitve za vključevanje v pomoč uporabnikom čez vikende ali praznike, ko se socialna delavka iz lokalne službe ne more vključiti, je pa to iz vidika zagotavljanja učinkovite podpore in pomoči potrebno. Prav tako bi na regijski ravni deloval strokovni tim, ki bi ga sestavljale socialne delavke iz več lokalnih centrov in bi bil opora in pomoč socialni delavki pri načrtovanju pomoči v težjih problemskih situacijah družine ali posameznika.

Preoblikovanje organizacije centrov za socialno delo je zagotovo izjemno pomembna in nujno potrebna naloga države, ki zahteva pogled iz stroke socialnega dela, njenih specifičnih znanstvenih konceptov pomoči, ki so se razvili iz prakse in za prakso socialnega dela. Le tako bo nova organizacija centrov za socialno delo lahko tudi prinesla pozitivne spremembe učinkovitejšemu zagotavljanju podpore in pomoči uporabnikom ter prispevala k razvoju družbe kot celote.

5.5 Edinstveni delovni projekt pomoči kot varuh koncepta diferenciranega univerzalizma in edinstvenosti uporabnika pri načrtovanju podpore in pomoči – od abstraktnega k partikularnemu uporabniku

Iz številnih zornih kotov je mogoče slišati, da vedno večja socialna raznolikost predstavlja velik izziv za vzdržan in legitimen socialni sistem v modernih družbah (Anttonen in drugi 2012: 8). Kot navaja Zaviršek (2003: 220–221) je postala politika razlik pomembno etično načelo socialnega dela, težava pa se pojavlja tam, kjer je socialno delo še zmeraj utemeljeno zgolj na univerzalnih človekovih pravicah, brez upoštevanja dejanskih ali aktualnih pravic.

Univerzalizem, ki na eni strani postavlja domnevo, da je vse človekove pravice možno kjerkoli aplicirati pri komerkoli na enak način, namreč ne upošteva kulturnih razlik in s tem povezanega dejstva, da je razumevanje pojma pravica s strani posameznika vedno odvisna od njegove kulture. Po drugi strani pa relativizem, pogosto označen kot kulturalizem, ne dovoljuje nekega splošnega moralnega izhodišča za nasprotovanje kršitvam človekovih pravic, ki bi bilo izven konkretne kulture posamične osebe in to ne glede na velikost kršitve pravic (Ife 2012: 114–115).

„Univerzalizem je sicer predpostavljal enakost vseh ljudi, vendar je obenem veljala tudi močna norma normalnosti“ (Zaviršek 2003: 222) in zato je, kot meni avtorica, v resnici univerzalizem določene ljudi izključeval.

Kritiki univerzalizma pa poudarjajo tudi, da se ta ni sposoben soočiti z vedno večjo diverzifikacijo družbe. Anttonen (Anttonen in drugi 2012) tako tudi poudarja, da v kolikor socialne politike temeljijo na ideji univerzalnega socialnega državljanstva, se lahko sicer vedno bolj heterogena družba dokaj hitro znajde v položaju povzročitelja neenakosti in nepravilnosti. Pravila institucije, ki ne prepoznavajo raznolikosti, lahko namreč slabijo predvsem manjšine; feminizem pa izpostavlja, da tudi ženske v okviru neenakega položaja do moških. Slabitev ideje univerzalnega državljanstva posledično spodkopava tudi univerzalne socialne politike. Tako na primer aktivno državljanstvo, ki poudarja individualizacijo potreb in odgovornosti, izpostavlja vprašanje, ali lahko univerzalna delitev socialnih storitev sploh v zadostni meri enakovredno promovira socialno politiko za državljane z različnimi potrebami, življenjskimi stili in vrednotami (Anttonen in drugi 2012: 8–10).

Zaviršek (2003) navaja, da so se formalne človekove pravice nanašale predvsem na politične pravice, kasnejši teoretiki pa so opozorili na preozko pojmovanje človekovih pravic in formalnim pravicam dodali še t. i. dejanske pravice ali konkretne pravice. Že Marshall je tako poudaril, da je potrebno idejo državljanstva razumeti kot nekaj

konkretnega, ne abstraktnega in da državljanstvo pomeni enakost v socialni participaciji in članstvo v skupnosti.

Na socialnem področju so zlasti feministične avtorice v zadnjih dvajsetih letih začele poudarjati poleg formalnih in socialnih človekovih pravic tudi kulturne človekove pravice ali dejanske človekove pravice, ki se ne nanašajo na abstraktnega, temveč na konkretnega uporabnika (Zaviršek 2003: 221–222). „Kulturne ali dejanske pravice so vezane na posameznikovo identiteto in temeljijo na pravici do drugačnosti, posebnosti in enkratnosti“ (Zaviršek 2003: 222). Maria Pia Lara (2002 v Zaviršek 2003: 222) govori o tako imenovanih kulturnih pravicah na ravni vsakdanjega življenja, ki so zanjo pravice, na katerih šele lahko temelji socialno vključevanje.

Ife meni, da se je potrebno umakniti od zgolj skrajnih stališč in poiskati bolj zmerno pozicijo, v okviru katere niti univerzalizem niti relativizem ne bosta sprejeta povsem nekritično. Avtor za doseg tega cilja predlaga razlikovanje pravic od potreb. Pravice je potrebno razumeti kot generalne in univerzalne, potrebe pa kot dejansko implementacijo splošnih pravic v posameznem kontekstu. Pomembno je razumeti, da se navkljub sicer splošnemu mišljenju univerzalizem in relativizem medsebojno nujno ne izključujeta. Čeprav sta medsebojno gledano samostojna pristopa, sta, kot avtor izpostavlja, vendarle en drugemu nujna. Kadarkoli se namreč sklicujemo na univerzalno stališče, mu je pomen mogoče dodati zgolj v okviru konkretnega konteksta (Ife 2012: 114–115).

Upoštevač predhodno navedeno se torej potrebe, kot oblika konkretizacije sicer univerzalnih pravic, pojavijo predvsem takrat, ko, navkljub družbeno sprejeti splošni ureditvi oziroma določenosti univerzalnih pravic, upoštevač konkretni kontekst posameznih skupin ali posameznika, še vedno prihaja do neenakosti v socialni participaciji. Legitimnost takšne partikularne ureditve pri tem najdemo v družbenem konsenzu, da šele takšna ureditev dejansko pomeni izenačitev položaja vseh ljudi v družbi, do katere pa brez

posebne ureditve, najmanj pri določeni skupini, ne bi prišlo. Potrebe torej narekujejo uvedbo partikularnih pravic, ki pomenijo dejansko izenačitev položaja.

Razmerje med univerzalnim, selektivnim in partikularnim sta uspešno definirala Thompson in Hoggett (1996 v van Ewijk 2010), pri čemer avtorja partikularnost povezujeta s tako imenovano pozitivno selekcijo diskriminiranih skupin, pri čemer bi le-ta posledično naj krepila njihov položaj. Se pa, kot navaja avtor, pozitivna selekcija od partikularnosti vseeno razlikuje. Partikularnost, ki priznava lastne pogoje neke skupine, običajno povzroča intervencija krepitve moči, pozitivna selekcija pa deluje bolj pomiritevno.

Tudi Lister (2007 v van Ewijk 2010) izpostavlja pojem diferenciranega univerzalizma, ko govori o socialnem državljanstvu. Socialno državljanstvo kot izključujoč ali vključujoč fenomen se v tem kontekstu pojavlja kot razpotje univerzalizma ali diferenciacije. Vključujoče državljanstvo namreč spoštuje kulturno raznolikost, prav tako pa tudi formalne pravice, kar je skupno tako univerzalističnim principom kot tudi priznavanju raznolikosti, ki presega osnovno pojmovanje univerzalnega in partikularnega. Priznava namreč liberalno idejo svobodnih in enakih pravic za vse državljane, ob hkratnem razumevanju posameznih državljanov ali skupin kot različnih v okviru svojih pravic, in sicer tako na zasebnem kot na javnem področju. Koncept diferenciranega univerzalizma predvideva sintezo socialnih pravic, politične participacije in lokalnega zastopanja. Pri tem gre za poskus kombinacije samega jedra državljanstva kot univerzalnega s politiko različnosti. Temeljna ideja pri tem je, da je resničen univerzalizem dosegljiv zgolj ob vključevanju razlik. Tako Lister predlaga, da bi se omejevanju socialnega državljanstva tako v formalnem kot tudi v vsebinskem smislu bilo potrebno zoperstaviti z diferenciranim univerzalizmom, ki ga avtor označuje kot stičišče univerzalizma in partikularizma. Namesto enostavnega dodajanja različnih potreb in razlik posameznih skupin je po mnenju avtorja le te potrebno že v osnovi vključiti v obliki temeljnega elementa univerzalnega socialnega državljanstva. Tako bi se oblikovalo univerzalno državljanstvo, ki bi temeljilo na razlikah znotraj socialnih

kategorij, kot so spol, etnična pripadnost, hendikep, spolne preference, starost itd. (van Ewijk 2010).

Socialne delavke morajo takrat, ko upoštevajo in krepijo pravice uporabnika, upoštevati oboje – tako formalne kot tudi dejanske pravice ljudi, pri čemer avtorica kot pogoj za slednje vidi v upoštevanju razlik med uporabniki, ki imajo različne izkušnje, potrebe in želje (Zaviršek 2003: 223).

Socialno delo v Sloveniji se je na družbeno heterogenost sicer odzvalo do določene mere, saj so že nastale številne na določen problem osredotočene partikularistične socialne službe (zatočišča za ženske, telefoni za otroke itd.), ki že kažejo pozitivne učinke (Zaviršek 2003). Tako se socialno delo tudi v Sloveniji pomembno odmika od zgolj univerzalističnega modela upoštevanja uporabnika in njegovih pravic k partikularnemu zaznavanju, upoštevanju in zadovoljevanju uporabnikovih potreb. Pa vendar, kot meni avtorica, socialno delo v Sloveniji, ki je zavezano humanističnim vrednotam in univerzalnim pravicam, ni naredilo pomembnega premika prepoznavanja pravic in potreb partikularnega uporabnika. Pri tem je pomembno izpostaviti tudi mnenje avtorice, da: “tudi vsem znano načelo v socialnem delu: »ne lovi ribe za drugega, temveč ga nauči loviti«, nima pred seboj konkretnega subjekta, temveč abstraktnega uporabnika, za katerega se predpostavlja, da lahko hitro postane zagovornik svojih pravic. V resnici je v tem načelu skrita današnja neoliberalistična logika, ki predpostavlja, da je vsak subjekt sposoben poskrbeti zase in se boriti za svoje pravice. To pravilo ne upošteva, da postajajo uporabniki socialnega dela vse bolj razvrednoteni in razlašeni človekovih pravic in da bi socialne delavke namesto tega, da se bojijo, da bodo naredile za koga »preveč«, morale ugotoviti, kje naredijo premalo. Socialna delavka, ki dela v korist uporabnice in je njena zagovornica, mora danes pogosto »loviti ribe« zanj, saj sicer dela le na videz koristno delo in ne prispeva k spremembi položaja svoje uporabnice. Koliko let bi potrebovala ženska, ki je 20 let preživljala nasilje, da bi si sama pomagala na tožilstvu, sodišču, policiji? Ali pa tista, ki ne želi, da dobi njen otrok diagnozo »duševno prizadet«, da se nauči samozavestno nastopiti pred komisijo, ki

bo razvrstila otroka, ali zahtevati, da njen otrok obiskuje običajno šolo? Koliko let bi potreboval moški, ki je gibalno oviran, da s spričevalom posebne šole in s kategorijo invalida najde poti za nadaljnji študij, ko je odrasel, ali pa begunec, da iztoži temeljno človekovo pravico po varni in kontinuirani namestitvi, če ga vsake nekaj let selijo iz enega dela države na drugega?“ (Zaviršek 2003: 220).

Socialne delavke se pri delu na centrih za socialno delo srečujejo z uporabniki in njihovimi specifičnimi problemskimi situacijami, s katerimi bi morale vstopati v delovni odnos na način soustvarjanja edinstvenega projekta pomoči in podpore, kar pomeni tudi upoštevanje, da imamo „pred seboj konkretnega nosilca pravic, avtonomnega subjekta, torej partikularnega uporabnika“ (izraz v Zaviršek 2003: 222) z univerzalnimi in partikularnimi pravicami.

Delovni odnos in edinstveni delovni projekt pomoči in podpore namreč nista le načina ravnanja socialnih delavk, ki omogočata soustvarjanje, temveč upoštevata tudi specifičnost uporabnikovih potreb, pravic in njegove problemske situacije. Socialna delavka, ki skupaj z uporabnikom soustvarja edinstvene delovne projekte pomoči, namreč vstopa v partikularen svet uporabnika, upoštevajoč tako univerzalne pravice kot specifične potrebe uporabnika kot tudi možnosti podpore in pomoči. Socialna delavka, ki skupaj z uporabnikom soustvarja edinstveni delovni projekt pomoči in podpore v delovnem odnosu, upošteva edinstvenost uporabnika in njegove problemske situacije, odstopa od moči popolnega univerzalizma ter se pridruži uporabniku predvsem tam, kjer ta potrebuje več moči in podpore za uspešno delovanje v socialnem okolju. Edinstveni projekti so tudi delovni, kar pomeni, da jih skupaj soustvarjata tako socialna delavka kot uporabnik in se spreminjajo glede na specifične potrebe uporabnika.

Socialna delavka, ki soustvarja v delovnem odnosu, odstopi od moči strokovnjakinje, ki vse ve in upošteva ter komunicira z uporabniki na način soustvarjanja enakopravnih odnosov (uporabnik v delovnem odnosu je sogovornik, ekspert iz izkušenj), deluje iz perspektive

moči, kar vpliva tudi na samozavest uporabnika. Delovni odnos tudi spoštuje tako univerzalne kot partikularne človekove pravice, projekt pomoči za edinstvenega uporabnika priznava tako edinstvenost uporabnika in upošteva tudi raznolikost med ljudmi. Socialna delavka, ki ravna v delovnem odnosu, deluje v skladu s konceptom diferenciranega univerzalizma.

Koncept diferenciranega univerzalizma je pomemben v delovanju socialnih delavk, saj, kot ga razumem, upošteva tako univerzalne pravice kot specifične potrebe uporabnikov, oblike storitev, znanj in pravic uporabnikov pri načrtovanju pomoči in podpore. Upoštevanje razlik in različnosti (glede na spol, kulturo, raso), pluralnost družin, spoštovanje in uresničevanje tako univerzalnih človekovih kot partikularnih uporabnikovih pravic, zajema edinstveno soustvarjanje delovnih projektov pomoči in podpore v delovnem odnosu, ki tako predstavljajo specifični univerzalizem v ravnanju socialnih delavk.

Delovni odnos in edinstveni delovni projekt pomoči je torej tisti, ki upošteva edinstvenost, torej partikularnost uporabnika, njegovih potreb in pravic in bi moral nadomestiti trenutno še prevladujočo univerzalno administrativno naravnost k zagotavljanju zgolj „splošnih“ pravic uporabnikov. Za takšno ravnanje v socialnem delu pa mora socialna delavka odstopiti od moči absolutnega univerzalizma, odstopiti od „norme istosti, ki jo pooseblja socialna delavka kot avtoriteta v odnosu do uporabnika“ (izraz v Zaviršek 2003: 222), pri tem pa potrebuje veliko mero občutljivosti na partikularne pravice uporabnika in poznavanje njihovih pravic in možnosti pomoči.

Čeprav se situacija v Sloveniji tudi na zakonodajnem področju nekoliko spreminja, so centri za socialno delo še zmeraj vpeti v preveč univerzalističen pristop reševanja problemskih situacij. Pred seboj socialne delavke namreč vidijo pogostejše abstraktnega uporabnika, ki ga vključijo v določene storitve ali javna pooblastila in se ukvarjajo predvsem z vprašanjem, kaj moram v okviru tega postopka ali storitve narediti, namesto da bi se usmerile v razmišljanje, kaj ta konkretni uporabnik potrebuje in kakšne pravice v

zvezi z njegovo konkretno potrebo bi mu morale pripadati. Tako je za upoštevanje partikularnega univerzalizma nujna sprememba v pristopu do uporabnika iz administrativno-upravnega pristopa, ki pomeni tudi moč institucionalnega (ali zakonskega) univerzalizma, na soustvarjanje z uporabnikom v edinstvenem delovnem projektu pomoči. V okviru družbenega mandata pa bi si socialne delavke morale prizadevati tudi za splošno družbeno prepoznavanje potreb partikularnih uporabnikov, s katerimi se srečujejo pri svojem delu in katere še sicer družbi ali zakonodajalcu niso poznane do te mere, da bi lahko njihovo zadovoljevanje postalo tudi pravica.

Z namenom posebnega poudarka, ki ga moramo v prihodnje nujno nameniti prestopu od abstraktnega k partikularnemu uporabniku, v nadalje govorim o soustvarjanju edinstvenih projektov pomoči in podpore osredotočenih na specifičnega uporabnika centra za socialno delo in ne na področja dela, kot je to za centre za socialno delo sicer običajno. Povsem drugače je namreč, če izhajamo na eni strani iz razmišljanja, kam človeka, ki je pred nami s svojimi potrebami, umestiti v sprejete zakonske okvirje, področja dela in predpisane storitve, kot pa na drugi strani zavedanje, da imamo pred seboj človeka s specifičnimi in njemu edinimi potrebami, ki nas usmeri v skupno raziskovanje njegovih potreb, želja, ciljev in preko tega v načrtovanje edinstvenega delovnega projekta pomoči.

5.5.1 Primeri partikularnih uporabnikov v delovnem odnosu in edinstvenem delovnem projektu pomoči

V nadaljevanju naloge sem se želela dotakniti nekaterih poglobitnih partikularnih potreb in pravic uporabnikov na centrih za socialno delo. Predstavljam jih z namenom, da bi se začeli bolj zavedati potreb posameznega uporabnika, saj lahko le tako ustvarjamo edinstvene delovne projekte pomoči.

V nalogi, žal, ni bilo prostora za pogled na soustvarjanje edinstvenih delovnih projektov pomoči iz vidika vseh partikularnih porabnikov, ki sem jih želela, lahko pa na njih vsaj opozorim:

- starejši uporabniki, s katerimi se na slovenskem področju ukvarja predvsem Jana Mali. Tako bralka lahko več o partikularnosti starejših uporabnikov prebere v delih avtorice. To področje, ki je še posebej slabo raziskano in tudi v praksi precej zapostavljeno, zahteva precej več prostora (morda bi bila primerna samostojna disertacija na to temo), kot bi ga lahko namenila v tej nalogi.
- Romi, o katerih lahko podrobneje bralka prebere tudi v doktorski disertaciji Špele Urh – „Etnično občutljivo socialno delo z Romi“ (2009),
- uporabniki s težavami v duševnem zdravju, ki pa so na centrih za socialno delo trenutno še verjetno ednini, ki so popolnoma spoštovani tudi iz vidika njihovih partikularnih pravic, saj, kot že pišejo Flaker in drugi (2013: 9), je uvajanje koordinirane obravnave v skupnosti (dodajam: ki se trenutno večinoma izvaja na področju duševnega zdravja) na center za socialno delo pomemben dogodek za stroko socialnega dela. Avtorji menijo, da imamo s tem najbrž prvič priložnost uvajati delo, ki ima visoko strokovno intenzivnost in ki se ne meša z upravnimi postopki, ki je pretežno strokovno v smislu socialnega dela in manj v smislu upravne stroke.

Opisani primeri pa bi morali zadostovati, da se začnemo vsaj zavedati pomembnosti edinstvenosti vsakega uporabnika pri načrtovanju projektov pomoči in podpore ter se naučiti nanj gledati kot na partikularnega in ne kot abstraktnega uporabnika. Hkrati pa se moramo zavedati, da tudi v partikularnosti zmeraj obstaja partikularnost. Tako je ženska, ki je doživela nasilje na primer lahko tudi Rominja, lahko je moški s hendikepom hkrati odvisnik od prepovedanih drog itd., zato je pri upoštevanju partikularizma zmeraj potrebno izhajati iz človeka, ki je pred nami in upoštevati njegove potrebe in pravice, če so le v skladu z etiko in ne kršijo njegovih univerzalnih pravic ali univerzalnih pravic drugega.

5.5.1.1 Ženske, ki so preživele nasilje

Z nasiljem se že dlje časa ukvarjajo številne stroke, tudi stroka socialnega dela, ki je na tem področju aktivno razvijala svoja teoretska znanja, in kar je še pomembnejše, razvijala strategije, metode in pristope za delo z nasiljem v praksi socialnega dela.

O teoretskih pogledih na nasilje je zapisanega že mnogo, zaradi česar se bom na tem mestu posvetila izboru pomembnih načinov ravnanja socialnega dela za delo na centrih za socialno delo, ki upoštevajo tudi partikularnost pravic uporabnic, ki so preživele ali doživljajo nasilje.

V poglavju govorim o ženskah iz perspektive moči. Zato ne govorim o ženskah žrtvah nasilja, temveč ženskah, ki so preživele nasilje.

Prav tako v poglavju ne govorim o družinskem nasilju ali nasilju v družini, saj takšna poimenovanja v zasebni sferi, kot navajajo Leskošek in drugi (2013), zamegljujejo realno stanje in „zakrivajo nekaj pomembnih značilnosti, inherentnih nasilju nad ženskami v zasebni sferi:

- zakrivanje dejstva, da so moški tisti, ki najpogosteje izvajajo nasilje nad ženskami;
- zakrivanje dejstva, da se to lahko dogaja zaradi nesorazmernega posedovanja (fizične, ekonomske, politične) moči, ki jo poseduje en spol;
- težavnost odkrivanja in zakrivanja nasilja v zasebni sferi, ker gre za polje intimnosti, zaradi česar je manj prijav, manj zabeleženih, preganjanih, obtoženih in obsojenih“ (Leskošek in drugi 2013: 9).

Socialno delo na področju nasilja je v zadnjih nekaj letih poleg še nekaterih posamičnih področij v praksi doseglo napredek v smislu ukvarjanja, razvijanja in uporabe strokovnih smernic in izhodišč. Za pomoč ženskam, ki so preživele nasilje, se je ustanovilo tudi veliko varnih točk, od tistih, kjer lahko ženske skupaj z otroki varno bivajo, kot tistih, ki jim

nudijo varen prostor za pogovor, pomoč in podporo ter svetovanja. Poleg tega (ali ravno zaradi aktivnosti feminističnih aktivistk in raziskovalk) se je aktivno razvijala zakonodaja na tem področju in s pridobitvijo Zakona o preprečevanju nasilja v družini je vsekakor največ pridobila celotna družba, žrtve nasilja in tudi stroka socialnega dela, ki skupaj z njimi (sedaj tudi legitimno) definira, soustvarja in krepi njihovo moč ter vire na poti iz nasilja.

Zelo odločilna sprememba je bila tudi zakonodajna možnost prepovedi približevanja, ki ga lahko povzročitelju nasilja izreče ali policija ali sodišče, saj se ženska, ki je preživela nasilje, ni primorana umakniti v varne prostore, temveč lahko skupaj z otrokom nadalje biva doma. Prepoved približevanja nosi tako tudi pomembno sporočilo povzročitelju, ne le o nedopustnosti nasilnega ravnanja, temveč tudi o prevaganju moči.

Raziskava nasilja nad ženskami v Sloveniji (Leskošek in drugi 2013) kaže tudi pomembnost pomoči centrov za socialno delo ženskam, ki so preživele nasilje. Raziskava je namreč pokazala, da ženske, ki prijavijo nasilje, najpogosteje poleg policije (36,2 %) o nasilju obvestijo centre za socialno delo (31,3 %). Raziskava je pokazala tudi, da so ženske pri neposrednem delu bolj zadovoljne s pomočjo in podporo, ki jo lahko vidijo konkretno, ki jim pomeni takojšnje olajšanje, podporo, informacije kot z različnimi svetovalnicami, kjer lahko prejmejo bolj celovito podporo v dolgotrajnejšem procesu (Leskošek in drugi 2013: 92–93), kar je pomembno sprejeti kot motiv, da strategije dela z ženskami, ki so preživele nasilje, raziskujemo, razvijamo in implementiramo iz prakse v prakso socialnega dela na centrih za socialno delo.

Tako bi lahko na podlagi navedenega trdili, da se je na podlagi nasilja nad ženskami v Sloveniji veliko spremenilo tudi na področju zagotavljanja njihovih partikularnih potreb, pa vendar se v praksi kaže, da še veliko tudi manjka. Da je na nek način univerzalizem ukoreninjen v praksi centrov za socialno delo, se je namreč izkazalo tudi s tem, da je bil tako v enem primeru strokovne literature, pisane za prakso, skoraj predpisan varnostni načrt za

ženske, ki bi ga naj le-te skupaj s socialno delavko izpolnile (nekatero socialno delavko v praksi so se celo posluževale tega, da so kopiranega dale ženski domov, da si ga izpolni). Čeprav je veliko stvari ženskam, ki doživljajo nasilje, tudi skupnih, se pa moramo zavedati specifičnosti situacije ženske, ki je pred nami. Torej edinstvenosti njene situacije, predvsem v primeru načrtovanja njene varnosti. Zato je varnostni načrt za žensko edinstven, enkraten in neponovljiv. Primer „ukoreninjenega univerzalizma“ je tudi primer ženske, ki se je želela umakniti v krizni center za ženske žrtve nasilja, strokovne delavke iz kriznega centra pa so imele navodilo, da lahko vse ženske, ki se želijo namestiti k njim, počakajo le na železniški postaji (da jih pridejo iskat z avtomobilom) in ne na drugi (tako z vidika varnosti uporabnice kot tudi iz vidika varovanja anonimnosti kriznega centra) ustrezni lokaciji, ki bi bil bližje domu uporabnice. Naša partikularna uporabnica namreč ni mogla priti do železniške postaje peš, saj je bila pot od doma do tja precej dolga, s seboj je imela še zelo majhnega otroka, osebne stvari in bila je popolnoma brez denarja, prav tako ni imela nobene možnosti pomoči prijateljev.

Pomoč ženski, ki je preživela nasilje, mora na centrih za socialno delo potekati individualno in nestandardizirano, biti mora polna ustvarjalnih, kreativnih potez v situacijah majhnih izbir in težke ekonomske situacije. Kreativni načini iskanja virov zaposlitve, otroškega varstva, stanovanja, namestitev, oblik podpore itd. (Zaviršek 2005), ki tako predstavljajo edinstvene delovne projekte pomoči, se tako soustvarjajo skupaj z žensko v delovnem odnosu. Kot z vsemi drugimi uporabniki, je namreč tudi z ženskami, ki so preživele nasilje, najpomembnejša naloga vzpostavljanje delovnega odnosa, oblikovanje instrumentalne definicije problema, ki v nadalje omogoča edinstveni delovni projekt pomoči na podlagi potreb vsake posamezne ženske. Pomoč ženski namreč ni zgolj načrtovanje njene varnosti, temveč načrtovanje življenja po preživetem nasilju. Pri tem je predvsem pomembno delovanje iz perspektive moči, kar pomeni krepiti moč in vire uporabnice, ki je preživela nasilje. Že Saleebey (1997: 16) je izpostavil, da lahko uporabnice, ki so prestale nasilje ali zlorabe, obravnavamo kot žrtve, kar utegne privedi do pesimističnega načina njenega razmišljanja in predlaga, da takšne uporabnice obravnavamo

iz perspektive „preživelih s ponosom“ in jih motiviramo na način, da izpostavimo njihovo moč. Že samo dejstvo, da je ženska kot žrtev nasilja uspela poklicati policijo ali poiskati pomoč na centru za socialno delo, pomeni, da je zbrala pogum in moč, da se je zoperstavila nasilju ter zlorabam in postala „preživela“. Nemalokrat socialne delavke uporabljajo frazo „zakaj niste prej odšli, zakaj niste prej prijavili?“, namesto da bi „tukaj in zdaj“ videli uporabnično moč in v tem prepoznali vire, na katerih je potrebno graditi delovni odnos.

Pri zagotavljanju pomoči in načrtovanja edinstvenih delovnih projektov pomoči ženski, ki je preživela nasilje, moramo upoštevati tudi naslednje partikularnosti:

- pomoč mora nuditi zmeraj ženska;
- pomoč mora potekati takoj, brez odlašanja;
- pomoč mora biti lahko dostopna in varna;
- pomoč mora potekati na zagovorniški način (žensko se posluša, se ji verjame, se jo opogumlja, se ji daje informacije, se jo spremlja po poteh, kamor sama ne zmore, se ji omogoči ustrezna skrb in pomoč pri skrbi za otroke);
- pomoč ženski je tudi izdelati oceno ogroženosti in individualni varnostni načrt;
- pomoč mora biti tako hitra kot dolgotrajna – kontinuirana strokovna podpora skozi daljše časovno obdobje (Zaviršek 2005).

Ob tem je nujno, da ima socialna delavka na centru za socialno delo, ki pomaga ženski, ki je preživela nasilje, tudi specifična znanja za razumevanje dinamike nasilja in odnosa nasilnež-preživela (Zaviršek 2005). Na tem mestu težko povzamem vsa psihosocialna in pravna znanja, ki jih socialna delavka potrebuje, lahko pa iz kritične perspektive izpostavim nekaj pomembnih opažanj, na katere moramo biti v primeru pomoči preživeli posebej pozorni:

- pomembna je interpretacija nasilja. Ženske pridobijo na moči takoj, ko na novo interpretirajo nadzorovalsko vedenje partnerja. Povezovanje nasilja z ljubeznijo ali moškim načinom vedenja je v družbi bistveno omejilo osebno moč žensk.

Pomembna vloga socialne delavke je, da pomaga pri reinterpretaciji strukturnih neenakosti in običajnih interpretacij (kot na primer pogosta interpretacija žensk „nasilen je zaradi alkohola“; „nasilje je znak ljubezni“). Ženske z redefinicijo pridobijo več moči, tudi če ne odidejo od partnerja in tudi če ne postanejo ekonomsko samostojne;

- upoštevanje krožnega poteka pomeni, da je socialna delavka podučena, da je beg pred nasiljem pogosto dejanje, ki ima krožni potek (npr. vstop v varno hišo – vrnitev v nasilje – beg iz nasilne situacije – vrnitev v varno hišo – vrnitev k nasilnežu itd.). Socialna delavka mora ženski, ki je preživela nasilje, sporočiti, da tudi če se vrne k nasilnežu, se lahko zmeraj vrne po pomoč ali v varne prostore;
- nasilje moškega se mora definirati kot dejanje, ki je posledica zavestne akcije, in ne nezavednega motiva, moške narave, nenadnih impulzov ali uživanja alkohola itd.;
- zaščita otroka je v prvi vrsti zaščita ženske. Ena najtežjih dilem je, kako preprečiti, da zaščitimo otroka pred neposrednim ali posrednim nasiljem, ko se ženska vrača k nasilnežu. Žensko se je pogosto obsojalo pri ponavljajočem se vračanju k nasilnežu, celo grozilo z odvzemom otroka;
- pozornost na prikrita, nevidna nasilja, nasilja brez vidnih poškodb. Nasilje lahko namreč poteka izredno prikrito, brez vidnih poškodb;
- ena najbolj problematičnih področij je vprašanje nasilja s pristankom, kjer gre za neprostovoljni pristanek in se dogaja predvsem na področju spolnega nasilja (Zaviršek 2005).

Proces opolnomočenja kot partikularna pravica ženske, ki je preživela nasilje

„Opolnomočenje je proces, ki ima različne stopnje in poteka od trenutka, ko se oseba začne zavedati strukturnega delovanja zatiranja in njegovega vpliva na njeno življenje“ (Zaviršek 1997). Opolnomočenje je delovanje, zaznamovano s samorefleksijo tistih, ki iščejo moč in pogum za določene odločitve in je proces, ki se začne z zavestnim prepoznavanjem dejstva, da številne situacije, ki sestavljajo sistem zatiranja, niso posledica

osebne nesposobnosti temveč diskriminacije. Socialne delavke ženskam in otrokom, ki preživljajo nasilje, v procesu opolnomočenja nudijo:

- razumevanje – socialna delavka ženski pomaga razumeti, kaj se dogaja (pomoč pri interpretaciji);
- zaupanje – ženske, ki iščejo pomoč zaradi nasilja, pogosto takoj ne zaupajo v pomoč socialne delavke. Za to imajo več legitimnih razlogov. Predvsem gre za življenjske okoliščine, iz katerih izhaja kot tudi za morebitne neustrezne oblike pomoči v preteklosti. Socialna delavka si mora pridobiti zaupanje ženske, kar lažje doseže s tem, da ne uporablja nepotrebnih vprašanj in da uporablja besede, ki jih uporablja ženska, ki je preživela nasilje;
- razbremenitev krivde – ženska mora razumeti, da to, kar se dogaja ali kar se ji je zgodilo, ni njena krivda. Socialna delavka mora uporabiti zavestno pristranskost in ne išče resnice ter izjav druge strani;
- pravica do izbire – ženska, ki je preživela nasilje, ima pravico do izbire intervencije in vseh nadaljnjih odločitev. To, da je ženska preživela nasilje, namreč ne pomeni, da je nekompetentna za sprejemanje odločitev ali da mora zaradi tega prenašati nadzor strokovnih služb;
- vpliv struktur – individualna izkušnja nasilja nikoli ni posledica zgolj osebne ranljivosti za nasilje, temveč vedno tudi kot del delujočih struktur, ki obstajajo v moško-središčnih družbah;
- podpora skupin – uspeh pri delu z ženskami, ki so preživele nasilje, se poveča pri delu v skupinah;
- pravica do zgodbe – v procesu pomoči ne smemo ženski, ki je preživela nasilje, odvzeti pravice do svoje zgodbe brez vsebovanega predvidenega pogleda drugega;
- izdelovanje načrta za varnost – veliko žensk se po poiskani pomoči vrne k povzročitelju nasilja, zato je izjemno pomembno in nepogrešljivo ravnanje socialne delavke izdelava načrta za varnost (Zaviršek 1997).

Ocena tveganj in načrtovanje varnosti kot partikularna pravica ženske, ki je preživela nasilje

Načrtovanje varnosti ima cilj zmanjševanje tveganj, zaradi česar je eden od bistvenih elementov načrta varnosti ocena tveganj. Ocena tveganj kot postopek in metoda je v socialnem delu izredno uporaben pripomoček, ki pomaga ločiti abstraktno grožnjo od dejansko konkretne nevarnosti, verjetnosti, da se nekaj zgodi. S to metodo lahko ocenimo posamezne parametre tveganja v konkretni situacijah in na tej podlagi lahko pripravimo načrt zmanjševanja ugotovljenih tveganj (Urek 2011).

Ženske, ki preživljajo nasilje, so najboljše ocenjevalke nevarnosti (Zaviršek 1997: 337), zato jih je pomembno pri načrtovanju varnosti vključevati kot soustvarjalke.

Parton in O'Byrne (2000: 167) izpostavljata, da je iskanje uporabnikove sposobnosti po zagotovitvi varnosti bolj pomembno kot predvidevanje rizika.

Načrtovanje varnosti Mojca Urek (2011) deli na več faz:

- **pregled/ocena tveganj**, ki ga je nujno potrebno podrobno pregledati. Pregled tveganj nam priskrbi bolj polno informacijo o tem, kaj trenutno doživlja žrtev nasilja in njeni otroci;
- **identifikacija dostopnih in relevantnih opcij in virov**, pri čemer gre za skupno iskanje in raziskovanje osebnih in javnih virov moči oziroma opore za uporabnico;
- **izdelava, operacionalizacija in implementacija načrta varnosti**, pri čemer je potrebno natančno določiti kratkoročne in dolgoročne časovne okvire ter določiti naloge in odgovornosti ljudi;
- **reevaluacija načrta**, kar pomeni občasen pregled relevantnosti načrta, pregled tveganj, ciljev ali se je kaj spremenilo.

Socialna delavka lahko povabi v sodelovanje pri obravnavi nasilja pomembne druge, ki pomagajo socialni delavki in žrtvi nasilja pri oblikovanju načrtovanja varnosti ter soustvarjanju želenih razpletov. Pomembni drugi so lahko policisti, socialne delavke varne hiše, strokovni delavci vrtca, šole, ki jih otrok obiskuje, delodajalec žrtve, prostovoljci, tožilci in drugi.

Pomembno je, da socialna delavka v timu, ki je v zakonodaji poimenovan kot multidisciplinarni tim, skrbi za ustvarjanje delovnega odnosa in za delo v delovnem odnosu, da lahko žrtev nasilja sodeluje in soustvarja svoje deleže v rešitvi ter da tako socialna delavka kot pomembni drugi soustvarjalci delujejo iz perspektive moči.

Zaradi spremembe zakonodaje na področju nasilja imamo več možnosti, da lahko ženska, ki je preživela nasilje, ostaja v domačem okolju (predvsem zaradi možnosti izreka prepovedi približevanja povzročitelju nasilja s strani policije ali sodišča). So pa situacije, ko na podlagi ocene tveganj socialne delavke skupaj z žensko, ki je doživela nasilje, raje načrtujejo umik v varno okolje (krizni centri, sorodniki, prijatelji, varne hiše).

V teh situacijah je še posebej pomembno, da socialna delavka z žensko soustvari varnostni načrt za varen odhod, ki natančno opredeljuje korake za odhod in vsebuje:

- opredelitev najbolj primerne časa za odhod (npr. ko je partner v službi);
- kaj bo vzela s seboj (dokumenti, najnujnejša oblačila, zdravila, najljubše otrokove igrače);
- način odhoda (kdo ji bo pomagal pakirati najnujnejše, kdo bo njo in otroke peljal na varno);
- zagotavljanje najnujnejših sredstev za odhod (denar, hrana);
- kdo bo za odhod vedel (npr. sorodnik, prijateljica);
- potrebnost vključitve drugih služb (npr. policije za spremstvo po stvari, če je partner doma, dobrodelne organizacije – za zagotovitev takojšnje finančne pomoči za odhod).

Pomembnost takojšnje, kontinuirane pomoči in dolgotrajne pomoči kot partikularna pravica ženske, ki je preživela nasilje

Darja Zaviršek je zagotovitev takojšnje pomoči pri obravnavi nasilja poimenovala s sivo liso obstoječega socialno-varstvenega sistema (Zaviršek 2005). Na tem področju je bilo v zadnjem času veliko napredkov, saj se je s spremembo že omenjene zakonodaje hitrost in dostopnost pomoči ženskam, ki so preživele nasilje, absolutno povečala. Predvsem se je izboljšala hitrost intervencij ob prijavi nasilja. Takojšnja intervencija pa je, kot navaja Darja Zaviršek (2005), izjemnega pomena, saj obstaja premo sorazmerje med dolžino časa, v katerem pride do intervencije, in sklepom žrtve, da nasilje zanika in prijavo umakne.

Centri za socialno delo so v zadnjem času postali institucija, ki nudi ženski, ki je preživela nasilje, takojšnjo intervencijo, pomoč in podporo z varnostnim načrtom, saj so se ustanovile regijske interventne službe in tudi krizni centri za ženske žrtve nasilja, kamor se lahko ženska, ki je žrtev nasilja, umakne, skupaj z otroki, 24 ur na dan.

Kljub vsemu pa obstajajo določene pomanjkljivosti v zagotavljanju takojšnje pomoči. Primer takšne pomanjkljivosti v zagotavljanju takojšnje in kontinuirane pomoči je primer pomoči ženski, ki pride po pomoč k socialni delavki zaradi nasilja, ki ga doživlja in se takoj po pogovoru vrne k povzročitelju nasilja, ki nima izrečene prepovedi približevanja. Kljub izdelanemu varnostnemu načrtu, ki ga soustvari socialna delavka z žensko, ki doživlja nasilje, je potrebna nujna takojšnja in kontinuirana obravnava nasilja v smeri zagotavljanja pomoči in varnosti, ki je potrebna s strani vseh možnih služb. Socialne delavke so same tudi velikokrat v veliki stiski, saj jih tudi ženske, poleg tega da se vračajo nazaj v nasilje, velikokrat prosijo, naj nasilja še ne prijavijo policiji, ker tega zaenkrat ne želijo. Bojijo se, da bo to sprožilo val še hujšega nasilja, prav tako pa pri tem nimajo zagotovila za potrebno zaščito. V teh primerih bilo potrebno s strani centrov za socialno delo zagotavljati takojšnjo in kontinuirano pomoč ženski, ki je prijavila nasilje, tudi čez vikende ali praznike. Takšno delo bi lahko prevzele interventne službe, delujoče sedaj samo v primerih izrečenih ukrepov prepovedi približevanja. Tako bi socialna delavka, delujoča v interventni službi,

lahko nudila pomoč tudi ženski, ki je prijavila nasilje in se je vrnila k nasilnemu partnerju, lahko bi jo obiskala še isti dan v popoldanskem času na domu ali takoj naslednji dan, tudi če je vikend ali praznik. Tako ne bi pretekel nepotreben čas do naslednjega pogovora, ženska bi se počutila bolj varno in bi tudi hitreje začela redefinirati nasilna dejanja in bi se lahko hitreje opolnomočila.

Pomoč ženskam na centrih za socialno delo pa mora potekati ne le hitro, temveč tudi kontinuirano in dolgotrajno, predvsem v primerih, ko se ženska ne umakne v varno hišo, kjer je s strani svetovalk deležna popolne psihosocialne pomoči. Kot sem pisala, je raziskava (Leskošek in drugi 2013) pokazala, da se ženske poleg policije najpogosteje obrnejo na centre za socialno delo. To je vsekakor potrebno izkoristiti v smeri nudenja še več pomoči, tudi da bo ženska, ki pridobi zaupanje v socialno delavko na centru za socialno delo, od nje imela zagotovljeno dolgotrajnejšo svetovalno pomoč v delovnem odnosu in ne po urgentnih dejanjih v zvezi z zaščito in ravno ko se je vzpostavilo zaupanje, le univerzalistično administrativno napotitev v različne nevladne ustanove, ki sicer večinoma tudi ponujajo zelo kvalitetne oblike storitev.

Dolgotrajno in kontinuirano obliko pomoči na vzpostavljenem zaupnem delovnem odnosu na centrih za socialno delo torej potrebujejo predvsem tiste ženske, ki ostajajo pri nasilnih partnerjih in niso že deležne popolne psihosocialne pomoči in podpore v varni hiši ali drugi nevladni organizaciji.

5.5.1.2 Otroci, ki so doživeli zlorabo

Čeprav je literature na temo zlorab otrok veliko, na kratko predstavljam definicije zlorab po Oatesu (1996: 2), ki zelo jasno definira in razdeli posamezne zlorabe otroka na štiri področja (fizično zlorabo, spolno zlorabo, zanemarjanje in čustveno zlorabo), pri tem pa izpostavlja, da ločnice med temi kategorijami niso vedno jasno začrtane.

Strinjam se z Oatesom, da je še zmeraj glede fizične zlorabe otroka zelo ustrezna definicija Kempa in Helferja (1972 v Oates 1996: 2), po kateri fizično zlorabo otroka predstavlja vsaka nenaključna fizična poškodba otroka nastala kot posledica dejanja ali opustitve otrokovih staršev ali skrbnikov. Prednost te definicije je namreč v izpostavljanju odgovornosti starša ali osebe, kateri je otrok zaupan v varstvo, medtem pa kot njeno pomanjkljivost lahko štejemo, da upošteva zgolj nastanek dejanske fizične poškodbe (Oates 1996: 2–3).

Spolno zlorabo se običajno definira kot udeležbo v odnosu „podrejenih“, razvojno še nezrelih otrok in mladostnikov pri seksualnih aktivnostih, ki jih niso sposobni razumeti oziroma z njimi soglašati in katere kršijo socialne tabuje in družinske vloge (Schechter in Roberge 1976 v Oates 1996: 10–11). Pri tej definiciji je potrebno izpostaviti pomanjkanje soglasja v dejanskem smislu te besede, saj lahko otroci pogosto soglašajo s seksualnimi aktivnostmi z odraslimi zaradi strahu in groženj. Takšno soglasje posledično ni dano brez odsotnosti prisile, prav tako pa ni izraz svobodne volje, saj se otroci pogosto sploh ne zavedajo pomena svojih ravnanj (Oates 1996: 10–11). Podobno definira spolno zlorabo Sgroi (1992 v Oates 1996: 10), ki pravi, da je spolna zloraba vsiljeno spolno dejanje nad otrokom, ki še ni emocionalno in kognitivno zrel. Sposobnost zvabiti otroka v spolno razmerje tako temelji na dominantni poziciji odrasle osebe oziroma starejšega mladostnika, ki pa je v velikem kontrastu z otrokovo starostjo, odvisnostjo in podrejenim položajem. Avtoriteta in moč osebi, ki zlorablja, omogočata implicitno ali direktno prisilo otroka v sodelovanje.

Za razliko od fizične in spolne zlorabe, ki opisujeta dejanje z običajno očitnimi posledicami, pa zanemarjanje ob hkratni odsotnosti dobrih definicij, predstavlja bolj zahrbtno obliko zlorabe, ki hkrati tudi redko povzroča stopnjo zgražanja javnosti, ki jo utegnejo povzročiti fizične in spolne zlorabe. Ne glede na navedeno pa ima tudi zanemarjanje kot del spektra zlorabe otrok pogosto resne in dolgotrajne posledice, ne le za otroka, temveč tudi na eventualne otrokove kasnejše sposobnosti starševstva. V okviru

osnovnih potreb otroka namreč najdemo potrebo po ljubezni in varnosti, priložnostih in izkušnjah, po hvali in priznanju ter odgovornosti, kot tudi potrebe po hrani, bivališču, oblačilih, zdravstveni oskrbi in izobrazbi. Zanemarjanje pa posledično pogosto definiramo kot odsotnost zadovoljevanja teh potreb s strani staršev (Oates 1996: 15–16).

Podobno kot zanemarjanje tudi čustvena zloraba predstavlja obliko prikritega zanemarjanja otrok, čeprav po drugi strani predstavlja samo jedro zanemarjanja. Kot izpostavlja Garbarino (1989 v Oates 1996: 19), bi naj čustvena zloraba zaradi psihološkega sporočila o ne vrednosti in zaničevanju fizično in spolno zlorabljenih otrok ne bila toliko del spektra prej omenjenih štirih oblik zlorab otrok kot bolj temeljni faktor vseh oblik zlorabe. Čustveno zlorabo otroka po definiciji Whitinga (1976 v Oates 1996: 19) predstavljajo subtilna ali očitna dejanja, storitve ali posredništva, ki pri otroku povzročajo hud stres, ki se manifestira v vzorcih nesprejemljivega ali neprimerne obnašanja.

Zlorabe otrok so zelo kompleksna težava, za katero pa zelo redko najdemo enostavno rešitev. Pogosto namreč naletimo na spoznanje, da je vsaj glede fizične zlorabe otrok v družbi določena stopnja nasilja običajna in tolerirana, pri čemer na žalost enako velja tudi glede določene stopnje nasilja znotraj družin (Oates 1996: 22).

Obravnava teh pojavov mora namreč vključevati tako zlorabljenega posameznika kot tudi njegovo družino. Običajno namreč celotna družina potrebuje pomoč, najmanj glede travmatske izkušnje, ki se je zgodila, prav tako pa je obravnava družine lahko potrebna zaradi morebitnih temeljnih problemov v družini, ki so nastanek zlorabe sploh omogočili. Nenazadnje pa je obravnave potreben tudi storilec. Obravnava takšnih primerov je običajno dolgotrajna, ob zelo pogostem spoznanju, da takšno nedopustno vedenje staršev pogosto temelji na zlorabah, ki so jih sami doživeli kot otroci (Oates 1996: 137).

Pomoč staršem, kot pomoč otroku - partikularna pravica otroka, ki je doživel zlorabo

V preteklih letih se je še okrepilo spoznanje, da se lahko otroku najboljše pomaga s krepitvijo

družine kot celote. Miselnost se je spremenila z uvidom, kako pomembna je čustvena vez med starši in otrokom, ter z omejenim ali celo negativnim učinkom ukrepov za zaščito mladih na področju socialnega varstva otrok in mladostnikov. Slednje področje pravzaprav mora stremeti k cilju, da bo otroku pomagalo tako, bo družino naredilo varnejšo in močnejšo (Bouwkamp in Bouwkamp 2014: 249).

Raziskave pa kažejo, da se, čeprav so odvzeli otrok za večino socialnih delavk zelo težko opravilo, ki se ga je, upoštevajoč etična in moralna načela, potrebno posluževati zgolj v izjemnih primerih, navedeni ukrep uporablja vse pogostejše ob uporabi ideje, da je za uspešno načrtovanje in varovanje otrok socialni delavki najprej potrebno pridobiti popolni nadzor, pri čemer pa pri takšnem načinu ravnanja in razmišljanja dosledno, ustrezno in temeljito načrtovanje nadaljnjih korakov pogosto izostane (Cooper in Ball 1991: 17–18).

V primeru zlorab otrok (z izjemo seveda spolnih zlorab otrok, hujših oblik nasilja in ogrožanja ter tudi v primerih, ko starši ne sodelujejo) je potrebno pomagati staršem, da bi pomagali otroku, jih motivirati in pritegniti v sodelovanje ter z njimi vzpostavljati delovni odnos in soustvariti instrumentalno definicijo problema, ki pomeni pot do uresničevanja zelenih izidov. Pomembno je iskati vire moči družine, skupaj z njimi iskati primerne oblike pomoči in dogovoriti načrt pomoči z vsemi člani družine. Tudi najmanjša pripravljenost staršev pri sooblikovanju instrumentalne definicije problema in načrtovanju pomoči je pomembna za delo v smeri iskanja dobrih in zelenih izidov.

V okviru načrtovanja pomoči je možna tudi vključitev staršev v različne oblike pomoči, ki lahko prispevajo k zelenim rešitvam (vključitev v storitve osebne pomoči, družinske terapije, partnersko svetovanje, zdravljenje odvisnosti, vključitev laičnih sodelavcev ali prostovoljcev, tudi začasna namestitvev otroka v rejništvo s soglasjem staršev, v kolikor prepoznata trenutno nemoč pri skrbi za otroka itd.). Možna pripravljenost staršev za sodelovanje lahko vodi tudi v krizno soustvarjanje in ne v takojšnje interveniranje, zato je koncept pomemben in ga je potrebno, če bo uveljavljen, družini vedno znova ponuditi.

Pomembno je tudi nenehno vključevanje in sodelovanje drugih v problem udeleženih (šola, vrtec, zdravstvene ustanove, druge organizacije, sorodniki), ki jih socialna delavka pritegne v sodelovanje in skupno iskanje prispevkov pomoči, ki lahko vodijo do pomoči otroku in družini ter do želenih izidov.

V primeru sodelovanja staršev in otroka ter drugih v problem udeleženih v delovnem odnosu se vzpostavlja načrtovanje pomoči s konkretnimi dogovori o pomoči.

Intervencija (zaščita otroka) kot partikularna pravica otroka, ki je doživel zlorabo

Pri zaznani zlorabi otroka je potrebno izdelati oceno tveganja na osnovi znanih informacij in na podlagi le-te sprejeti odločitev, ali je takojšnja intervencija, torej zaščita otroka z umikom iz matične družine, potrebna.

O intervenciji v socialnem delu govorimo takrat, ko se socialna delavka vključi v problemske situacije proti volji enega ali več udeležencev v problemu, da bi varovala človeka. Kot nadalje govori Lüssi (1990: 93), se v primeru zlorabe otrok v družini lepo vidi, kaj je značilno za sistemsko metodiko intervencije. Lüssi pri tem izpostavi dva bistvena elementa v socialnem delu in sicer, da naj bo v razjasnjevanje problema vključen družinski sistem, posebej na način, kot se integrira v okolju in da socialna delavka pomaga otroku s tem, da pomaga družini. O ukrepih prisile govori Lüssi kot o možnosti predruženja disfunkcionalnega sistema.

Čačinovič Vogrinčič govori o tem, da intervencija poteka takrat, ko socialna delavka poseže v družino brez njenega pristanka, npr. v primeru, ko uporabnik ogroža sebe ali druge. Dodaja še, da sta odločitev za intervencijo in njena izvedba najtežji nalogi socialne delavke in sta nujni takrat, ko drugače ne moremo zaščititi žrtve ali je obvarovati pred grožnjo (Čačinovič Vogrinčič 2008: 53).

Kljub družbenemu, državnemu mandatu in zakonodajnim določbam mora socialna delavka

delo z družino pred, med in po intervenciji opravljati strokovno, v skladu z doktrino socialnega dela.

Kot že pravi Gabi Čačinovič Vogrinčič mora biti odločitev za intervencijo: „dobro pripravljen in načrtovan del izvirnega delovnega načrta pomoči, ki vsebuje tudi izdelane korake za „potem“, za življenje vseh udeležениh po intervenciji“. V praksi socialnega dela je, po mnenju Čačinovič Vogrinčič, tukaj največ slabosti, saj v intervencijo vpletene institucije ne nadaljujejo začetega dela (Čačinovič Vogrinčič 2008: 54). Pod to razumem primer, ko socialna delavka intervenira in namesti otroka iz družine v rejniško družino, kasneje pa opusti delo z otrokovo družino v smeri iskanja skupnih in dobrih izidov ali pred namestitvijo dela ne opravi dovolj dobro v smislu vzpostavljanja delovnega odnosa, temveč se ga loti z močjo in zgolj z upravnimi metodami dela.

O tem sta pisala že Cooper in Ball (1991), ki izpostavljata obsežne študije že leta 1985 na temo življenja otrok po njihovem odvzemu iz matične družine. Iz študij tako izhaja, da na slabšo kvaliteto življenja nameščenih otrok bistveno vplivajo predhodno in sproti slabo načrtovanje pomoči družini in otroku, zamenjave socialnih družin, zamenjave socialnih delavk in izguba ali zmanjšanje stikov otroka z matično družino (Cooper in Ball 1991: 17–18).

Postopek zaščite otroka (intervencija), če do njega pride, pa naj bo še zmeraj v smislu težnje socialne delavke, da z intervencijo ali grožnjo po intervenciji predrugači disfunkcionalni sistem. Tako se socialna delavka ne bori proti staršem, temveč jim pomaga, da bi postali dobri ali vsaj sprejemljivi (Lüssi 1990: 93). Gre za raziskovanje možnega, iskanje rešitev, za delovni odnos.

Ko ustvarimo delovni odnos in instrumentalno definicijo problema ter pritegnemo starše v soustvarjanje rešitev, presežemo zgolj univerzalistično reševanje zlorab otroka ter pomagamo njemu in družini na partikularen način, ki pomeni spreminjanje družine, kjer bo

otrok lahko (ob izločitvi iz matične družine ponovno) varneje bival in/ali z njo imel kvalitetnejše in varnejše stike.

Pri tem moramo vedeti, da je včasih (predvsem v primerih hudih zlorab otrok) zaščititi otroka edino možno načrtovanje pomoči.

Individualna pomoč otroku kot partikularna pravica otroka, ki je doživel zlorabo

Poleg pomoči celotni družini je potrebno pri načrtovanju edinstvenega delovnega projekta pomoči zmeraj upoštevati perspektivo otroka, ki je bil zlorabljen. Zmeraj je potrebno načrtovati pomoč za konkretnega otroka tudi v primeru, ko je bila potrebna njegova premestitev izven matične družine. Pomoč samo staršem ali sama intervencija (torej izločitev otroka) ali sama odstranitev zlorabe oziroma tistega, ki zlorablja, namreč ne zadošča za popolno pomoč otroku, ki je doživel zlorabo.

Avtorja Cooper in Ball (1991) opozarjata, da je pomemben tako imenovani drugi korak, ki pa pomeni tudi delo z otrokom na terapevtski način oziroma kot avtorja predlagata v okviru posebnih programov socialnega dela, posebej prirejenih za popravljanje predvsem emocionalne škode storjene zlorabe. Navedeno seveda ne pomeni, da bi se socialne delavke kar prekvalificirale v pedopsihiatrinje ali terapevtke, temveč zgolj predlagata nekoliko drugačen pristop k reševanju navedene problematike, ki so jo do sedaj sicer pretežno opravljali drugi profili strokovnjakov, predvsem pedopsihiatri. V okviru organizacije centrov za socialno delo kot velikega kolektiva s številnimi znanji in veščinami namreč tudi takšna znanja že obstajajo, vendar pa bi jih po mnenju avtorjev bilo zgolj potrebno nekoliko preusmeriti tudi na področja, na katerih doslej niso bila uporabljena (Cooper in Ball 1991: 94–98).

Vsekakor je pogovor in delo z otrokom eno pomembnejših ravnanj v socialnem delu, ki pa mu vsekakor namenjamo premalo časa. Pogovor z otrokom je pomemben in potreben kot ravnanje v socialnem delu pri vsaki nalogi, kjer je otrok udeležen v problemski situaciji.

Čačinovič Vogrinčič, ki v knjigi *Socialno delo z družino* (2008) obširneje opiše pomembnost in vlogo pogovora z otrokom, pravi, da ima otrok pravico do resničnosti, ki je ena temeljnih otrokovih potreb. Da se ga vidi, da se ga sliši, da misli, kar misli, pravica otroka do vseh njegovih čustev (Čačinovič Vogrinčič 2008: 46) in pravica, da se ga vzame resno. Otroku v pogovoru s socialno delavko potrebuje dobre izkušnje odnosa in izkušnjo lastne vrednosti ter moči. Pogovori z otrokom pa ne potekajo le na prepoznavanju zadovoljenosti njegovih osnovnih potreb, temveč je poglobljenega pomena pogovor na t. i. drugi ravni (Čačinovič Vogrinčič 2008: 47). V soodvisnosti od njegove starosti in sposobnosti razumevanja, socialna delavka z otrokom vzpostavlja delovni odnos, načrtovanje in soustvarjanje sprememb, sooblikovanje okolja, v katerem bo lahko ne le bival, temveč tudi živel. Otroku mora biti del soustvarjanja edinstvenega delovnega projekta pomoči in podpore njemu in njegovi družini. Kot poudarja Gabi Čačinovič Vogrinčič, se otroka mora videti in slišati. Socialna delavka ne more delovati v okviru postmoderne brez tega, da se trudi z otrokom vzpostavljati sodelujoč in zaupen odnos (Čačinovič Vogrinčič 2008: 47).

Vselej ko je otrok sposoben sodelovati v pogovoru tako zaradi svoje starosti kot zaradi drugih okoliščin, je otroka pomembno pritegniti v skupni pogovor z družino kot tudi v samostojen pogovor in delovni odnos. Socialna delavka se mora vedno znova truditi, da otroku omogoči čas in prostor, da izrazi svoja mnenja, stališča, da postane viden in slišan. O času govorim zato, ker odnos z otrokom potrebuje čas, v katerem se pogovor lahko razvije. Prav tako pa mora otroku zagotoviti primeren prostor za soustvarjanje delovnega odnosa in, če to zahteva problemska situacija, njemu lastnega projekta pomoči, ki je sicer posebej potreben v primerih nasilja, zanemarjanja in drugih primerih ogrožanja otroka s strani njegovih staršev ali skrbnikov. O prostoru govorim tudi zato, ker pisarna centra za socialno delo velikokrat predstavlja za razvoj delovnega odnosa z otrokom neprimeren prostor.

Pogovori otrok na centrih za socialno delo so pomembni:

- da lahko otrok izrazi mnenje glede nekega postopka (npr. v primeru razveze zakonske zveze, v primerih o odločanju o izločitve iz družine v primerih ogroženosti), da se ga vidi in sliši v postopku;
- da lahko otrok postane aktivni član soustvarjanja načrta pomoči;
- kot razbremenitev otroka;
- kot pomoč otroku pri razvidnosti situacije v družini (veliko otrok ne prepozna zanemarjenosti, nasilja, ki se jim dogaja, ali ga skrivajo in o tem ne želijo govoriti. Potreben je odprt in varen prostor za pogovor, kjer bo otrok pridobil možnost za zaupen odnos, v katerem bo lahko izražal svoja doživljanja, strahove, občutke sramu ter soustvarjal projekt pomoči);
- kot pogovor z otrokom o spremembah (npr. preselitev v novo rejniško družino, o odločitvi o tem, pri katerem staršu bo živel);
- za seznanitev otroka z možnimi oblikami pomoči (SOS-telefon za otroke in mladostnike, možne namestitve v Krizni center za mlade, kje je, telefonska številka), da bi lahko otrok, če bi bilo potrebno, v situaciji poiskal pomoč;
- kot individualni projekt pomoči otroku (kam se bo obrnil v primeru nasilja, kako bo uspel popraviti oceno itd.).

Na Centru za socialno delo Maribor sva s kolegico, socialno delavko, Suzano Veranič nekaj časa razvijali skupinsko delo z otroki, ki odraščajo ali so odraščali v različnih oblikah zanemarjanja, nasilja, v nerazrešenih odnosih med staršema ali se so se soočali z odvisnostjo staršev od alkohola, drog in/ali drugimi zlorabami. Zaznali sva pomembne učinke povezanosti v skupine, v pogovor, ki nastane v skupini otrok, s podobnimi izkušnjami. Opažali sva, da skupine otrok, ki potekajo preko delavnic, ki so primerne njihovi starosti in razumevanju, ali pri starejših mladostnikih preko usmerjenih pogovorov na določene teme, lahko prispevajo k temu, da otrok ali mladostnik:

- spozna, da ni sam, ni edini;

- spozna možnosti reševanja stiske, težave in izmenjuje izkušnje glede reševanja težav;
- pridobi občutek normalizacije ali jaz sem v redu;
- krepi občutke samozavesti;
- se nauči ubesediti svojo resničnost v zanj varnem okolju;
- spozna svoje talente.

Pri pogovoru z otrokom je potrebno upoštevati, da otroci konstruirajo pomene drugače kot večina odraslih. Otroci se manj zanašajo na besede in morajo namesto tega nekaj narediti, prijeti, čutiti in izkusiti svet, da ima zanje smisel. Otroci ponavadi drugače interpretirajo dogodke kot odrasli. Pri pogovoru z otroki so zato pomembna naslednja izhodišča (Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani 2012: Predavanja):

- ustvarjanje dialoškega prostora;
- privzeta drža „ne vedeti“;
- izhajati iz radovednosti in ne-ekspertnosti;
- ponujati „primerno nenavadne“ komentarje;
- spodbujati raznolike perspektive;
- zabavne alternative za besedno sporazumevanje.

Preventiva kot partikularna pravica otrok do varnega družinskega okolja in staršev do dostojnega starševstva

Na področju zlorab otrok bi bilo vsekakor potrebno bolj spodbujati in razvijati preventivno delovanje, čemur sedaj namenjamo na centrih za socialno delo premalo pozornosti.

Preventiva na področju socialnega dela z družino bi morala biti usmerjena predvsem v pomoč staršem do dostojnega starševstva. Preventiva mora biti usmerjena tako na preprečevanje pojava zlorab kot tudi na preprečevanje pojava novih zlorab, kjer so se te že zgodile in na ustvarjanje pogojev za doseganje bolj varnega in dostojnega družinskega

življenja.

Menim, da bi dobro načrtovana preventiva lahko znatno zmanjšala pojav zlorab in vplivala na večjo zaznavnost in občutljivost ljudi do te problematike, zato bi jo bilo nujno potrebno sistematično vnašati tudi v slovenski prostor socialnega dela. Centri za socialno delo razpolagajo z dovolj znanji in izkušnjami, da bi namesto določenih nalog, ki ne sodijo v okrilje socialnega dela, namenili čas in prostor vnašanju pomembnih programov za preprečevanje in širjenje pojava zlorab otrok s programi in aktivnostmi, kot so na primer:

- predavanja in delavnice za občane o zlorabah otrok, prepoznavanju in dolžnosti prijavljanja;
- več preventivnih delavnic za otroke in mladostnike na temo prepoznavanja zlorab in nasilja ter predstavitve možnih oblik pomoči (terensko po osnovnih in srednjih šolah);
- preventivne delavnice za bodoče starše (na primer v šolah za starše, ki že potekajo po porodnišnicah in zdravstvenih domovih, vključiti predavanja o zlorabah otroka in možnih oblikah pomoči);
- skupine za otroke, ki so doživeli zlorabo;
- krizno soustvarjanje – kot konkretna preventiva na domu družine v primeru zlorab otroka itd.

Oates (1996), ki sicer govori o primarni, sekundarni in terciarni preventivi, predlaga uvedbo preventivnih programov, kot so programi za izboljšanje starševskih veščin mladih staršev, s čimer bi se ob takšnem spodbujanju pravilnega vedenja zmanjšala možnost zlorabe in uvedbo „terapevtske male šole za otroke“, ki so bili žrtve fizičnih in spolnih zlorab. Takšen program poleg dnevnega varstva zlorabljenih otrok obsega tudi delo s starši na področju obvladovanja jeze in razvoja primernih odzivov na stresno obnašanje otrok (Oates 1996: 141–145).

Sodelovanje matične in rejniške družine kot partikularna pravica otroka, ki biva v rejništvu

„Rejništvo je institucionalna oblika skrbi za otroka, ki v nekem času v svoji družini nima dobrih pogojev za življenje in mu država in stroke morajo zagotoviti varne pogoje za rast in razvoj v skladu z vsemi temeljnimi pravicami otroka zunaj njegove družine. Namestitev v rejniško družino je ena od možnih oblik podpore in pomoči otroku in njegovi družini“ (Rakar in drugi 2010: 64).

Na podlagi razvoja konceptov se je v rejništvu razvilo sodelovanje in soustvarjanje projektov pomoči z družinami otrok v rejništvu, izobraževanje rejnikov in vzpostavitev individualnih projektnih skupin (IPS), kakor tudi izjemen koncept soustvarjanja kot ogledalo postmodernega socialnega dela (Sitar Surić 2014: 112).

Kot pravi strokovnjakinja za rejništvo Gabi Čačinovič Vogrinčič, je socialno delo v rejništvu delo s celostnim sistemom vseh udeležениh v rejništvu (Čačinovič Vogrinčič 2008: 100). Ne gre več zgolj za usmerjenost k posamezniku in odpravi njegovih težav, ampak za sistem sodelovanja in soustvarjanje rešitev.

Strokovno socialno delo je spremenilo koncept rejništva do te mere, da je rejništvo postal sistem soustvarjanja, sistem skupne pomoči in podpore otroku in njegovi družini. Pri tem se je povečala potreba po osveščenih, šolanih, lahko tudi rečemo postmodernih rejnikih, ki bodo enako kot socialne delavke znali odstopiti od vloge ekspertov in znali ter zmogli prevzeti vlogo soustvarjalcev v projektu pomoči otroku in njegovi družini.

Za otroka, ki mora zaradi različnih zlorab v matični družini zapustiti družino in začeti bivati v drugi družini, je izjemno pomembna priprava na bivanje v novem okolju. Začetek bivanja otroka v rejniški družini poteka na dva različna načina, ki tudi vplivata na možnost priprave predvsem otroka in staršev na odhod otroka iz njegove družine v rejniško družino.

V primeru sodelujočega in delovnega odnosa med socialno delavko in starši, ki se je

postopoma vzpostavljaj v okviru predhodnega socialnega dela z družino, kjer sta tudi starša prepoznala koristi začasnega bivanja otroka v drugi družini in za to podala soglasje, je priprava tako otroka kot starša na odhod otroka ter priprava rejniške družine na prihod otroka lažja. Začasen odhod otroka s sodelovanjem staršev v rejniško družino je lahko pomembna točka skupnega individualnega projekta pomoči družini. Pri tem je posebej pomembna krepitev moči družine, odkrivanje njenih virov moči in odstopanje strokovnjaka od moči. Pomemben je odnos, ki ga socialna delavka vzpostavlja s starši, da lažje sprejmejo začasen odhod otroka v rejniško družino.

Težja je priprava otroka in starša na odhod otroka v drugo družino predvsem pri intervencijah, kot je odvzem otroka in kjer gre za nujno in takojšnjo ukrepanje za zaščito otroka ter njegovo nujno izločitev iz njegove družine. Vendar pa je tudi v primeru intervencij, kjer starša na odhod otroka v rejniško družino ali nista pripravljena in/ali tega ne zmoreta prepoznati kot primerno in trenutno nujno obliko pomoči otroku in družini, potrebno, da se na eni strani zaščitijo otrokove koristi ter na drugi strani staršem ponudi možnost mobilizacije virov moči in pomoči. Nujno socialno delavno opravilo je vedno znova vzpostavljati delovni odnos in pritegniti starša v sodelovanje. Iz prakse izhajajo lahko zagotovim, da je to mogoče. Včasih nam to ne uspe pred ali med intervencijo in njegovo namestitvijo v drugo družino, je pa po intervenciji v večini primerov s starši mogoče vzpostaviti delovni odnos.

Možnost priprave predvsem otroka, pa tudi njegovih staršev na odhod otroka iz družine v rejniško družino je zelo pomembna, zato je naloga socialne delavke, da ustvarja pogoje za delo v delovnem odnosu, kjer bo to mogoče. Pomembno je skupno načrtovanje spoznavanja rejniške družine, spoznavanje na njihovem domu, da otrok in straši lahko vidijo, s kom in kje bo otrok živel. Priložnost, da otrok preživi morda kakšen dan ali vikend v rejniški družini, je izjemnega pomena. Morda otrok potrebuje več srečanj. Zato so zelo pomembni pogovori z otrokom, da lahko izrazi, kaj misli, čuti, kaj želi in kako se počuti.

Skupaj, kot del individualnega načrta pomoči, se je potrebno z vsemi udeleženi

dogovoriti o tem, kdaj bo otrok začel bivati v rejniški družini, kako bodo preselili stvari in katere, kdaj bo imel stike s straši, katero šolo bo obiskoval. Sprejeti je potrebno zelo konkretne dogovore, ki so časovno opredeljeni. In pomembno je, da vsak član, zdaj že soustvarjene individualne projektne skupine, prispeva svoj delež k dobrim izidom.

Tudi, če socialni delavki to ne uspe pred ali med intervencijo, se je potrebno za vzpostavitev delovnega odnosa nenehno truditi.

V primerih hujših zlorab in nasilja, ko gre za odvzem otroka brez sodelovanja staršev, se prehod v rejništvo odvija počasi, preko spoznavanja, skupnega načrtovanja. Gre za pripravo otroka in obeh družin na rejništvo, na prehod iz matične družine v rejniško. Obe družini se morata spoznati, otrokova družina tako na srečanjih predstavi otroka, dobre in pomembne stvari, tudi svoje strahove in skrbi. Rejniška družina se predstavi, kdo so, kako živijo. Načrtuje se tudi skupni obisk rejniške družine. Socialna delavka pa prispeva odprt prostor za pogovor, da lahko tudi otrok pride do besede, saj, kot pravi Čačinovič Vogrinčič, „otrok potrebuje pomoč, da bi se poslovil, vendar ostal povezan“ (Čačinovič Vogrinčič 2008: 102). Tako lahko otroku, ki mora zapustiti matično družino, bistveno olajšamo začetek bivanja v rejniški družini.

Če je le možno (izjeme so nujne in časovno zelo omejene intervencije ob hujših zlorabah) otroku glede na njegovo starost in zmožnost razumevanja situacije predstavimo situacijo in mu opišemo okolje, kjer bi naj živel, in ljudi, s katerimi bo živel, ponudimo mu spoznavanje rejniške družine ali druge oblike bivanja, saj bo to pri otroku zmanjšalo njegovo stisko. Razbremenimo ga krivde za situacijo in mu razložimo, da bomo pomagali celotni njegovi družini, da bi čim prej lahko ponovno skupaj živeli. Govorimo o stikih s straši, če bi živel v drugem okolju, prav tako, kaj si on želi, kakšno okolje, kakšne rejnike itd. Otroku damo možnost, da se ga vidi, sliši, pomagamo mu, da ne ostane brez besed (Čačinovič Vogrinčič 2008: 46).

Opisan proces, ki poteka pri prehodu otroka iz primarne v rejniško družino in ki se dogaja v

delovnem odnosu, ne bi smel biti izbira socialne delavke, temveč nujnost, kot tudi nadaljnje delo z družino v delovnem odnosu in skupno raziskovanje v okviru individualnih projektnih skupin.

Pri tem bi poudarila tudi pomembnost pripravljenosti rejnikov na sodelovanje in njihovo poznavanje sodelovanja s straši v delovnem odnosu, kar lahko bistveno prispeva k priložnosti za soustvarjanje skupnih rešitev. Za otroka je namreč izjemno pomembno sodelovanje vseh udeleženi znotraj rejniškega sistema. Le z dobrim medsebojnim sodelovanjem in skupnim prizadevanjem k iskanju dobrih rešitev, kar lahko doseže socialna delavka le z vzpostavljenim delom v delovnem odnosu, lahko otroku nudimo dovolj dobre izkušnje bivanja izven matične družine in njegovo prehajanje iz rejniške v matično družino.

V rejništvu je torej potrebno vzpostaviti sodelovanje med vsemi udeleženi v rejniškem sistemu na način delovnega odnosa, ki omogoča soustvarjanje sprememb in podpore otroku tako, da vsi prispevajo svoj delež in s tem soustvarjajo boljše pogoje za sodelovanje in življenje (Čačinovič Vogrinčič 2005 v Rakar in drugi 2010: 65).

Kot pravi Gabi Čačinovič Vogrinčič, je individualna projektna skupina v socialnem delu v rejništvu sistem, ki vzpostavlja in vzdržuje sodelovanje med matično družino, rejniško družino, stroko v centru za socialno delo in otrokom v rejništvu. Jedro individualne projektne skupine sestavljajo otrok v rejništvu, njegovi starši, rejnika in strokovnjakinje centrov za socialno delo, ki vodijo projekt za posameznega otroka. Kot pravi Čačinovič Vogrinčič: „Vsi udeleženi potrebujejo individualno projektno skupino, da bi v delovnem odnosu sodelovanje soustvarili v potrpežljivem procesu učenja“ (Čačinovič Vogrinčič 2006 v Rakar in drugi 2010: 69).

Predvsem pri delu z matičnimi družinami se srečujemo z veliko raznolikostjo edinstvenih problemskih situacij, ki doletijo družino (Rakar in drugi 2010: 82), vendar tudi rejniška družina je samo družina in potrebuje pomoč, predvsem v sodelovanju, v delovnem odnosu

in pri učenju soustvarjanja skupaj z matično družino. Tako moramo vedno znova v rejniškem sistemu biti pozorni na vse udeležene – otroka, matično družino in rejniško družino ter se vedno znova odzivati na njihove partikularne potrebe.

Enako pomembna kot je priprava na odhod otroka iz matične v rejniško družino, je pomembna tudi priprava otroka na odhod iz rejniške družine nazaj v matično družino. Pomemben korak vrnitve otroka v matično družino se lahko zgodi, če smo do sedaj opravili svoje naloge, če nam je uspelo vzpostaviti delovni odnos s straši, tudi rejniki, če smo negovali odnose in načrtovali pomembne korake v individualnih projektnih skupinah. Če smo bili tako z matično družino kot z rejniki dobro sodelavci in če smo ustvarili pogoje za to, da so straši in rejniki postali sodelavci v skupnem projektu pomoči. Slednje se vedno znova izkazuje kot bistveni prispevek socialnega dela v rejništvu.

Ko skupaj s starši (ali staršem) v delovnem odnosu in s pomočjo individualnih projektov pomoči ter sonačrtovanja v projektnih skupinah pridemo do uspeha, da se otrok lahko vrne v svojo družino, je njegovo vrnitev potrebno načrtovati skrbno, skupaj z vsemi udeleženi in upoštevati otrokov glas. Skupaj z vsemi udeleženi je potrebno dogovoriti vse pomembne korake. V praksi se izkazuje, da je pomembna postopnost, da ima otrok tako možnost posloviti se od rejniške družine in se ponovno vživeti v življenje matične družine. Ob postopnosti imamo vedno znova možnost načrtovati majhne a pomembne korake, širiti otroku socialno mrežo, ga počasi spoznavati s sicer domačim, a zanj ponovno novim šolskim okoljem, novimi prijatelji, s straši organizirati za otroka pomembne stvari. Od tedaj, ko je otrok odšel v rejniško družino, je lahko minilo tudi več let.

Pomembno vlogo pri odhodu iz rejniške družine nazaj v matično družino imajo vsi udeleženi v procesu pomoči, tudi rejniki. Če smo v času rejništva uspeli ustvariti pogoje za sodelovanje rejnikov in staršev, bodo rejniki v veliko pomoč. Otroku bodo, kljub občutkom žalovanja, dali dovoljenje, da gre k staršem in da se v rejniško družino ponovno vrne – na stike, ki so za otroka izjemno pomembni. Stiki otroka z rejniško družino naj ostanejo kot

pomemben del nadaljnjega soustvarjanja projekta pomoči, so pomembni kot stiki otroka z matično družino v času trajanja rejništva.

Otrok iz rejniške družine lahko odide ne le v matično družino, lahko se tudi osamosvoji ali pa odide v posvojiteljsko družino. Vse spremembe je potrebno skrbno soustvariti in načrtovati v okviru individualne projektne skupine z individualnimi projekti pomoči in podpore otroku, staršem in rejnikom, na osnovi instrumentalnih definicij problema, da bi vsakič znova udeleženi v problemu postali udeleženi v rešitvi. Ne glede na to kam otrok odide iz rejniške družine, je za otroka pomembno skupno soustvarjanje tega pomembnega projekta z vsemi udeleženi in zmeraj slišati otrokov glas.

5.5.1.3 Mama, ki je oddala otoka v posvojitev, otrok, ki je bil posvojen, in starši, ki so posvojili otroka

„Posvojitev je ena najbolj znanih oblik socialnega starševstva. Za strokovno delo pomeni veliko več kot zgolj povezati ljubeče odrasle z otroki, ki ne morejo živeti z biološkimi straši in potrebujejo skrb, spoštovanje, navezanost in pripadnost“ (Zaviršek 2012: 17).

Strinjam se z Darjo Zaviršek (2012: 199), ki meni, da se socialno delo v Sloveniji osredotoča predvsem na formalno oceno primernosti para ali samske osebe za posvojitev in na zbiranje ustrezne dokumentacije. Predlaga, da strokovno delo na področju posvojitve obsega:

- preverjanje kandidatov za posvojitelje in zbiranje potrebne dokumentacije,
- priprave in psihosocialno podporo za starše pred posvojitvijo,
- podporo med posvojitvijo,
- psihosocialno podporo staršu/staršema po posvojitvi,
- psihosocialno podporo biološki materi, bratom, sestram, drugim sorodnikom,
- psihosocialno podporo rejniški družini, v kateri je otrok živel, preden so ga

posvojili,

- psihosocialno podporo otroku, ki je bil posvojen,
- metode socialnega dela, ki obsega vse elemente odprte posvojitve,
- socialno delo v skupnosti, vrtcih, šolah,
- antidiskriminacijsko socialno delo in učenje medkulturnih spretnosti,
- organizacijo in vzpodbujanje skupin staršev, ki imajo izkušnjo posvojitve (Zaviršek 2012: 200).

S tem obsegom bi v okviru dela v delovnem odnosu zagotovili prehod iz formalističnega in univerzalnega v partikularno in edinstveno načrtovanje projektov pomoči za specifičnega uporabnika.

Odprta posvojitve – partikularna pravica otroka, ki je bil posvojen

„Najbolj splošna definicija odprte posvojitve je, da gre za proces, v katerem starši otroku povedo, da je bil posvojen, in mu dejavno pomagajo do informacij in stikov z biološkimi starši, če si to želi. Hkrati pa tudi dejavno omogočijo, da biološki starši dobijo informacije o otroku in njegovem življenju v družini, ki ga je posvojila, če si to želijo“ (Zaviršek 2012: 124). Zaviršek (2012: 124) navaja tudi več pomembnih razlogov v podporo odprti posvojitvi in omenja raziskave (2012: 130), iz katerih izhaja, da je odprtost posvojitve pomembna za otrokov razvoj.

Avtorica navaja tudi najpogostejše oblike odprtih posvojitvev, ki so, kot pravi, odvisne od socialnih in kulturnih posebnosti posamezne države, od starosti otroka ter od tega, kje je živel pred posvojitvijo ter dodaja, da so odprte posvojitve rizične v primeru, ko gre za varovanje anonimnosti ženske, ki je oddala otroka v posvojitve, in ko so straši otroka zanemarjali ali zlorabljali (Zaviršek 2012: 131).

Socialno delo lahko v tem pogledu s svojimi koncepti zagotovi varno odprtost posvojitve tako za otroka, biološke starše kot za socialne starše, morda tudi rejnike, če je otrok pred

posvojitvijo živel v rejniški družini. Socialno delo lahko namreč prispeva varen prostor za pogovor vseh udeležениh in delovni odnos, v katerem se ustvarjajo možne rešitve – na kakšen način lahko vsak izmed njih prispeva k želenim izidom. Odvisno seveda od tega, koliko kdo zmore in koliko kdo želi, ob absolutnem upoštevanju predvsem potrebe in želje otroka, ki je bil posvojen.

Soustvarjanje bivanja v drugi družini kot partikularna pravica otroka

Kot v rejništvu je tudi pri oddaji otroka v posvojitev pomemben delovni odnos z otrokom, ki je dovolj star in je sposoben razumevanja situacije. To se v primerih posvojitve dogaja redkeje, saj se večkrat zgodi, da so otroci, ki so posvojeni, zelo majhni ali celo dojenčki. V kolikor pa je možno, je potrebno odkrivanje njegovih potreb, želja in strahov. Potrebno ga je slišati in vzeti resno, mu predstaviti situacijo, takšno kot je, saj ima otrok pravico do resničnosti. Potrebno mu je dati tudi možnost, da soustvarja, da pove, kaj misli, čuti in tudi, kaj si želi. Kje želi živeti, v kakšnem okolju, kje želi obiskovati šolo, kakšne starše si želi. Otroku naj ima možnost spoznati osebe, ki bi ga posvojile, tudi preko srečanj, obiskov, vikendov in imeti možnost povedati svoje mnenje. To lahko tudi olajša izbiro, katere osebe izbrati za socialne starše otroku.

Podpora materi, ki se je odločila oddati otroka v posvojitev, in zagotavljanje anonimnosti kot njeni partikularni pravici

Ko mama (ali oba otrokova starša) razmišlja ali se odloči, da bo oddala otroka v posvojitev, se to dogaja ponavadi že pred ali takoj po rojstvu otroka. Pomembna naloga socialne delavke je, da z mamo poskuša vzpostaviti delovni odnos, deluje iz perspektive moči, da ji predstavi vse druge možnosti in skupaj z njo/njima načrtuje pomoč, da bi imela za odločitev več časa. Skupaj z mamo socialna delavka raziskuje dobre izide, da kot udeležena v problemu postane udeležena v rešitvi. In pomembno je, da je odločitev za posvojitev njena odločitev, za katero je imela dovolj časa in dovolj drugih izbir.

Ko postane odločitev za posvojitev dovolj trdna, socialna delavka skupaj z mamo raziskuje

tudi njene želje, kje naj otrok odrasča, kakšne osebe si želi za tiste, ki bodo skrbele za njenega otroka, govori o možnostih odprte posvojitve, možnostih kasnejših kontaktov z otrokom. Pomembno je tudi načrtovanje pomoči ob (poslavljanje) in po posvojitvi (žalovanje). Pomembno je skrbno načrtovanja pomoči in podpore materi za čas „po tem“, da ostane v stiku.

Vsako odločitev matere je potrebno spoštovati in ji nuditi delo v delovnem odnosu ter projektu pomoči, da bo zmogla. Materi je potrebno dajati podporo in moč ter raziskati možne načine ravnanja. Podpreti jo moramo ob vsaki odločitvi. Če se odloči za anonimnost, jo je potrebno spoštovati, a hkrati ponuditi možnost za kasnejše sodelovanje, ko bo in če bo zmogla ali želela. Torej mora socialna delavka ponuditi možnost za pogovor v delovnem odnosu tudi za kasneje.

Tudi z mamo, ki želi ostati anonimna, socialna delavka razišče možnosti v prihodnosti, da bo vedela, kam se lahko obrne, kje lahko pusti podatke, če bo kdaj želela in kakšni so načini kontakta z otrokom in s socialnimi starši. Mama mora vedeti, da njena sedanja odločitev o anonimnosti ne izključuje možnosti, da si kasneje premisli in da je takrat dobrodošla pri sodelovanju v delovnem odnosu, v katerem se lahko vzpostavlja stik z otrokom in otrokovimi socialnimi starši, seveda z upoštevanjem tudi pomembnih drugih, predvsem pa otrokove želje. Čeprav ni narejenih raziskav, se strinjam z Darjo Zaviršek (2012: 126), da lahko domnevamo, da se bo z vse večjo odprtostjo okolja do posvojitve in oddaje otroka v posvojitve in ob psihosocialni podpori, le malo žensk odločilo, da po osemnajstih letih ali še kasneje, ne bi vzpostavile stika s polnoletnim biološkim otrokom.

Če se mama odloči za to, da pusti podatke, torej razmišlja v smeri odprte posvojitve, je socialna delavka tista, ki skupaj z njo razišče, kaj želi pustiti, kaj želi sporočiti. Socialna delavka si v okviru pogovora z biološko mamo lahko zapiše vse njene osnovne podatke, datum rojstva otroka, kraj in porodnišnico, skupaj z mamo lahko zapišeta seznam morebitnih dednih ali drugih bolezni v družini, socialna delavka motivira mamo in jo

podpre v tem, da napiše pismo otroku, ki ga v zapečateni ovojnici odda socialnim staršem ali otroku ob polnoletnosti, spodbudi jo, da zapiše, kaj bi želela otroku sporočiti, ko bo odraščal in iskal informacije o svoji biološki družini ter tudi razloge, ki so privedli do posvojitve, spodbuditi jo, da pusti svojo fotografijo in druge podatke, ki jih je pripravljena pustiti (Zaviršek 2012: 139).

Edinstvena priprava uporabnikov, ki želijo posvojiti otroka, na posvojitev in podpora po posvojitvi kot njihova partikularna pravica

Naloga socialne delavke je z uporabnikoma, ki želita posvojiti otroka, navezati delovni odnos, ki bo presegel formalistični odnos in omogočal možnost za izgradnjo skupnega načrtovanja možnega in zelenega izida, ki ni le posvojitev otroka, temveč tudi soočanje z lastnimi težavami pred posvojitvijo, med postopkom in tudi s težavami po posvojitvi, ob skupnem življenjem z otrokom.

Poleg individualnih priprav je pomembna tudi skupinska priprava bodočih staršev na prihod otroka, ki bo posvojen. Kot ugotavlja Darja Zaviršek (2012), so eden prvih korakov na področju posvojitve strokovno vodene priprave na posvojitev. Čeprav so v tujini priprave ključni del postopka posvojitve, so v Sloveniji stvar izbire. Do priprav imajo centri za socialno delo različen pristop, eni jih sploh ne organizirajo, za nekatere priprave pomenijo zgolj zbiranje osnovnih podatkov in dokumentacije, za nekatere pomenijo priprave nekaj razgovorov in obisk na domu, spet za druge obiskovanje skupin oz. določenega števila predavanj.

Zaviršek predlaga, da se zaradi pomanjkljivosti priprave le-ta poenoti na način, da bo njihov cilj:

- pridobiti konkretne informacije in koristne formalno-pravne informacije (zakonodaja, zbiranje podatkov, posebnosti potovanj itd.),
- pridobiti znanje o specifičnih situacijah, ki so povezane s posvojitvijo (proces odprte posvojitve, podpora otroku, medkulturno učenje),

- pridobiti več samorefleksije o sebi, svojem otroštvu, pričakovanjih, etiki, predsodkih itd. (Zaviršek 2012: 204).

Prav tako je potrebno v pripravo na posvojitve vnesti poposvojitvene teme, preko katerih se lahko bodoči starši pripravijo na življenje po posvojitvi: perspektiva otrok in razumevanje izkušenj otrok, ki so bili posvojeni (zanemarjanje, nasilje), priprava staršev na čim večjo občutljivost za otroke, ki prihajajo iz vzhodnoevropskih institucij, kako in kdaj povedati otroku, da so ga starši posvojili, priprave na odzive okolja in ravnanje z okolico, učenje kulturne socializacije in medkulturnih spretnosti, seznanjanje z literaturo, ohranjanje vezi med starši, ki so posvojili otroka, učenje na podlagi izkušenj tistih, ki so že posvojili otroka, podporne skupine za otroke (Zaviršek 2012: 205).

Kot sem že omenila, je pomembno vzpostavljanje dobrega socialno-delovnega odnosa že v začetku sodelovanja z bodočima staršema ali staršem, saj jih lahko na ta način povabimo v sodelovanje in ne v občutke nadzorovanja. Tako bodo lahko bodoči starši lažje prepoznavali priprave na posvojitve in delo po posvojitvi kot pomoč ter podporo ob specifični situaciji starševstva in jih ne doživljali kot nekaj, kar jih postavlja v drugorazredno kategorijo staršev. Starši bodo tudi po posvojitvi ob pravem pristopu z delovnim odnosom imeli zaupanje in bodo lažje soustvarjali rešitve težav tudi po posvojitvi.

Zaviršek navaja pomembne vsebine, ki so vezane na čas po posvojitvi, kot so priznanje družinske pluralnosti, detabuizacija posvojitve, spodbujanje otrokove pravice vedeti, zagotavljanje anonimnosti ženske, ki odda otroka v posvojitve ob porodu, posredovanje znanja staršem o pomenu kulturne socializacije in medkulturnega učenja in učenje staršev postaviti se po robu diskriminaciji in bolj proti rasizmu (več o posameznih nalogah si lahko bralka prebere v knjigi Darje Zaviršek: “Notranje in meddržavne posvojitve: od osebnih izkušenj do dobre prakse. Razvijanje novih strokovnih kompetenc v socialnem varstvu“

2012).

5.5.1.4 Mladostniki s težavami v odraščanju

Čačinovič Vogrinčič (2008: 96) poudarja, da je učinkovita pomoč otrokom in mladostnikom, ki pripadajo ranljivi populaciji otrok in mladostnikov s prestopniškim oziroma z odklonskim vedenjem, pomembna tema v socialnem delu.

Institucije socialnega varstva (tudi glede na odločitev sodišča), ki so zadolžene za pomoč otrokom in mladostnikom, ki odstopajo v družbi s svojim vedenjem, še velikokrat izbirajo zastarele metode dela z mladimi, kot je nadzorstvo in nameščanje mladostnikov z odklonilnim vedenjem v različne zavode in druge oblike bivanja izven družine.

Navajam primer⁹ mladostnika kot partikularnega uporabnika, ki pokaže, kako se mladi odzivajo na nadzor kot univerzalistično obliko pomoči na centru za socialno delo in kakšne so njihove partikularne potrebe:

Eden izmed raziskovancev, poimenovan U., je bil strasten navijač Viol, ulovljen pri pretepanju na nogometnih tekmah. Izpisan je bil iz Srednje gostinske šole zaradi konfliktov s profesorji. Prepisan je bil na Srednjo živilsko šolo, dveletni program.

Prihod na Center za socialno delo se mu zdi brezzvezen in brez kakršnegakoli smisla. To je zanj pomenilo kazen, ki jo pač mora odslužiti. Center za socialno delo je bila zadnja ustanova, ki bi ji lahko zaupal ali verjel v to, da mu lahko pomaga. Sam je menil, da ni potreben pomoči, videl pa jo je kot izhod iz obravnave na sodišču. Obravnava na centru za socialno delo je bila zanj pač nekaj, kar se mora in ne nekaj, kar bi želel.

Prvi stik s centrom za socialno delo je U. doživljal kot prisilo, vendar je po posvetu s kolegi ugotovil, da mu na centru zaposleni, ki so jih mladi poimenovali „tete“, nič ne morejo. Kolegi so mu povedali, da se tam samo pogovarjajo in te, kot pravi „kar nekaj sprašujejo“.

⁹ Primer izhaja iz krajše raziskave, ki sva jo opravili s kolegico, socialno delavko Ano Gajič, v programu magistrskega študija Sociologija – socialno delo v skupnosti, z namenom izdelave seminarske naloge na temo „Nadzor kot metoda dela z mladimi“.

Povedali so mu tudi, da včasih „tete samo težijo, da moraš hoditi v šolo“. Ob tem je dobil nasvet, da moraš samo kimati in reči „ja, ja“. Včasih pa „tete“ tudi s tem niso zadovoljne in jih moraš „malo bolj prepričati“.

Ob prihodu se mu je zdelo vse „tako brez veze“, želel si je, da čim prej mine. Želel si je, da mu ne bodo naložili kakšnih novih obveznosti. Mislil je, da bo moral govoriti o storjenem kaznivem dejanju, pa ga po tem niso nič vprašali. Menil je, da zato, ker to dobijo že vse iz sodišča. U. je strokovna delavka razložila, kakšne vrste ukrepov lahko sledijo njegovemu „napačnemu početju“. Najbolj od vseh je poudarila nadzor, to je edino, kar si je tudi zapomnil ravno zaradi negativnega prizvoka in zaradi tega, ker je to lahko „nekaj groznega“. Ni pa si znal predstavljati, kaj naj bi to pomenilo. Za ukor je slišal že v šoli in kakšnega tudi dobil, „ampak nadzor?!“. In ravno to je slišal. Nadzor je U. pomenil nekaj, zaradi česar bo moral hoditi k socialni delavki, kjer bo moral poročati, kako mu gre v šoli in kako je doma. Kaj nadzor pomeni, mu je povedala socialna delavka na centru, to je bilo po obravnavi na sodišču. Izmišljevati si je moral, da hodi redno v šolo, česar pa ni mogel dolgo časa početi, saj so ga resnično preverjali, kot je povedal: „Socialna delavka je telefonarila v šolo in se kar nekaj dogovarjala z učitelji, kar brez mene“.

Kadar so strokovne delavke dobile U., kot sam pravi, na laži, so postale posebej neprijetne. Dobile so strog izraz in zganjati so pričele avtoriteto, pridigale so mu z izrazi, kot so „kaj bo še iz tebe, če ne boš naredil šole, nikamor ne boš prišel“ itd. Takšni pogovori mu niso nič pomagali in nanj niso delovali vzpodbudno. Ravno nasprotno, U. se je po tem začel ukvarjati z mislijo, kako jih lahko še bolj pretenta ...“.

Nadzorstvo je, kot sem že pisala, v socialnem delu nasploh nesprejemljiv in predvsem neučinkovit način dela. Podobno neučinkovit sistem pri mladostnikih s težavami v odraščanju pa je, po raziskavi Stroula 1988, tudi pristop nameščanja mladostnikov izven družine. Raziskava, ki jo sicer navajata v svojem delu Bouwkamp in Bouwkamp (2014: 246) je pokazala, da mladostniki, ki so nameščeni izven družine, ne dosegajo boljših rezultatov od tistih, ki še naprej stanujejo doma. Tudi obsežna raziskava Slota in drugih (2002 v Bouwkamp in Bouwkamp 2014: 246) je na populaciji stotih otrok pokazala, da je

situacija po dveh letih pri dveh tretjinah otrok še slabša, kot je bila pred namestitvijo zunaj družine.

„Premik od vzgojnega k družinskemu problemu“ in skupna pomoč staršem in mladostniku kot partikularna pravica mladostnika s težavami v odraščanju

Pri delu z mladostniki s težavami v odraščanju in njegovi družini skupna pomoč mladostniku in njegovi družini presega zastarelo nadzorstvo. Kot navajata Bouwkamp in Bouwkamp (2014), se je potrebno pri delu z mladimi v problemski situaciji premakniti od vzgojnega k družinskemu problemu. Avtorja pri tem opozarjata, da se velikokrat izpostavlja le vedenje mladostnika kot problematično in težavno, ne da bi proučili, kaj se dogaja v sami družini, torej da bi videli to težavno in problematično vedenje v kontekstu, v katerem je nastalo. Tako poteka pomoč ločeno, in sicer na eni strani staršem, ki se jim ne uspeva spoprijeti s problematičnim vedenjem otroka, po drugi strani pa pomoč ali kasneje celo nadzor nad otrokom, ki je „problematičen“. Popolnoma spregledano pa je, kot navajata avtorja to, kako člani družine ravnaajo drug z drugim in zato nasveti socialne delavke v tem kontekstu zgrešijo svoj namen. Kot v nadalje predlagata, je potrebno novi trend upoštevati tudi pri pogovoru za t. i. diagnostiko, ki naj poteka zmeraj na osnovi družinskega pogovora in ne le na osnovi pogovora s staršem ali samo pogovora z mladostnikom (Bouwkamp in Bouwkamp 2014: 208–210).

Tudi avtorica Mertens (1996 v Bouwkamp in Bouwkamp 2014: 208–210) se sprašuje, ali ne bi bilo smiselno z ukrepi nagovoriti predvsem starše, ki imajo težave z avtoriteto.

Pomembna je torej pomoč družini in mladostniku na način, da socialna delavka vzpostavi dober sodelujoč odnos z mladoletnikom in njegovo družino, da soustvarja delovni odnos in eksperte iz izkušenj pridobi v sodelovanje ter da skupaj z njimi načrtuje pomoč, ki vodi k želenim izidom.

Bouwkamp in Bouwkamp (2014: 247) govorita o tem, da lahko boljši in intenzivnejši

„coaching“ družine prepreči veliko problemov in namestitev izven družine.

Tudi Gabi Čačinovič Vogrinčič pri delu z mladimi podpira, pri čemer izpostavi Lüssija in njegovo socialno ekološko načelo, vzpostavljanje socialne mreže in izdelavo individualnega projekta v socialno-delovnem odnosu, ki opredeli delež vsakega udeleženega pri projektu rešitve, tudi varovalne in podporne mehanizme. Kot navaja avtorica, je pomembna naloga socialnega dela pri otrocih in mladostnikih s prestopniškim in odklonskim vedenjem mobilizacija in vzpostavljanje socialne mreže, ki otrokom in mladostnikom ter pomembnim drugim omogoči novo učenje in dobre izkušnje za spoštovanje sebe in drugih ljudi. Socialna služba pa je tisto mesto pomoči, kjer se lahko mobilizirajo tako strokovne moči kot moči ekspertov iz izkušenj v posebnem projektu pomoči za vsakega otroka in mladostnika (Čačinovič Vogrinčič 2008: 96).

Vsekakor pa je zmeraj potrebno gledati mladostnika in njegovo problemsko situacijo v okviru problemske situacije družine. Njegova partikularna pravica namreč je, da se ga ne obravnava kot ločen in samostojen problem, brez tega da se njegov problem naveže na problem njegove družine, na podlagi katere se kasneje soustvarja edinstveni delovni projekt pomoči.

Podpora mladostniku s težavami v odraščanju pri uresničevanju njegovih želja, ciljev in sanj kot njegova partikularna pravica

Pri obravnavi otrok in mladostnikov s težavami je prav tako zelo pomembno delovanje iz perspektive moči (Saleebey 1997: 4), da jih podpremo v njihovih prizadevanjih, da bodo dosegli svoje cilje in vizije. Pomembno je, da socialna delavka vzpostavlja delovni odnos z mladoletnikom, skupaj z njim soustvarja načrt pomoči in deluje iz perspektive moči, skupaj z njim in pomembnimi drugimi (starši, prijatelji itd.) išče dobre rešitve in zelene izide. Socialna delavka sodeluje tudi z drugimi vpletenimi v izvrševanje ukrepa (oškodovancem, organizacijami, šolo, drugo družino itd.) in skupaj z njimi in mladoletnikom ter njegovo družino soustvarja korake, ki vodijo k dobrim razpletom. Socialna delavka mora biti pri

delu z mladimi tudi kreativna, predvsem pri načrtovanju pomoči odprta za predloge mladih, njihove cilje, talente, želje in sposobnosti.

Kot navaja tudi Poštrak, se z udejanjanjem medsebojno spoštljivega, odgovornega, sodelovalnega delovnega odnosa odpirajo nove možnosti, novi temelji za dialog med socialnimi delavkami in mladimi. Socialne delavke moramo začeti zares poslušati, kaj imajo o svojem življenjskem svetu povedati mladi sami in moramo njihovo predstavo o svetu vzeti resno kot njihov konstrukt realnosti, v katerem bivajo in iz tega izhajamo. Sami mladostniki so najbolj kompetentni, da povedo nekaj o sebi, so, kot pravi Gabi Čaćinovič Vogrinčič, „eksperti iz izkušenj“. Seveda to ne pomeni, da imajo vedno prav ali da so stvari, ki jih počnejo, zmeraj ustrezne, pomeni pa, da so aktivni udeleženci v procesu pomoči (Poštrak 2003: 27).

Podpora staršem mladostnika s težavami v odraščanju kot njihova partikularna pravica

Avtorica Čaćinovič Vogrinčič opozori na pomembno pravico družine mladostnika s težavami v odraščanju, ki jo vidi kot podporo družini, ki čuti stisko in osramočenost. Vedenjska težavnost pri otroku namreč kaže na njihovo neuspešnost, prav tako jih skrbi za otrokovo prihodnost. Ker je pomoč socialne delavke s strani družine najprej sprejeta kot grožnja, stigmatizacija in ponižanje, je vzpostavljanje delovnega odnosa nujna, vendar zelo zahtevna naloga. Potrebna je krepitev družine tam, kjer zmore, razumevanje stiske in krivde ter mobilizacija socialne mreže. Čaćinovič Vogrinčič pri tem opisuje model Clancyja (Clancy v Čaćinovič Vogrinčič 2008: 94–95), ki poudarja socialno krepitev staršev, njihovo aktivacijo, da postanejo ne le tisti, ki potrebujejo pomoč, temveč tisti, ki pomagajo v skupnosti, v šoli oziroma kjer sami zmorejo. Clancey sicer opisuje to kot svetovalno delo v šolah, vendar bi tudi na centrih za socialno delo lahko prevzeli pristop opolnomočenja družin na način, da bi svetovalni odnos razpeli med dogovore o svetovanju in pomoči, vključevanje družine v različne aktivnosti in sodelovanje družin v projektu pomoči drugim staršem. Ta pristop je pomemben, kot navaja Čaćinovič Vogrinčič, da lahko družinam in

otrokom oziroma mladostnikom damo izkušnjo preseganja družine s statusom problema (Čačinovič Vogrinčič 2008: 96–100).

Pri delu z mladostniki pa je zelo pomembno in v praksi velikokrat spregledano dejstvo, da mora socialna delavka, ki želi vstopiti v partikularni svet mladostnika in mu ponuditi učinkovito pomoč, storiti pomemben korak iz pisarne na dom družine in v okolje, kjer se mladostnik zadržuje in ki mu je blizu, saj delo v pisarni, v kombinaciji z ukrepi nadzorovanja ne more prinese želenih sprememb.

5.5.1.5 Uporabniki s hendikepom

Ker se na centrih za socialno delo uporablja predvsem izraz invalid, je potrebno najprej nekaj reči o poimenovanju in jeziku. Darja Zaviršek (2000) meni, da je pomembno namesto besede invalid vztrajno uporabljati besedo hendikep. Beseda invalid, kot pravi Zaviršek, namreč „izhaja iz ideje iz konca 19. stoletja, da je za ljudi, ki ne morejo skrbeti zase, potrebno poskrbeti. Takrat so v svetu množično gradili socialne inštitucije, različne azile, hiralnice. Na ljudi s telesnimi okvarami se je gledalo kot na nemočne, torej nevalidne, in ves čas se je nanje lepila tudi ideja, da so odvečni, družbi v breme. V šestdesetih letih 20. stoletja pa so Evropo preplavila različna gibanja: študentska, mirovna, ekološka, feministična, antirasna, pa tudi gibanja ljudi, ki so bili označeni kot invalidi. Takrat je že postajalo jasno, da primarni hendikep ni tako pomemben kot sekundarni, ki ga človeku povzroči družba“. Tako so se pričela spreminjati tudi poimenovanja, ki pa, kot opozarja Zaviršek, nikakor niso nevtralna. Besede imajo veliko moč in nosijo v sebi določene koncepte.

Zaviršek tako navaja: „Navkljub resnim terminološkim zagatam smo se odločili uporabljati pojma prizadetost (angleško disability) in hendikep kot sinonima, ki označujeta poškodovanosti, kakršne so gibalna oviranost (mišična distrofija, paraplegija, tetraplegija itn.), senzorno oviranost (težave s sluhom, vidom itn.), intelektualno oviranost (lažja,

zmerna, težja, težka duševna prizadetost) in težave z duševnim zdravjem (depresija, psihoza, shizofrenija, anoreksija itn.), a tudi družbene prikrajšanosti, ki ljudi z naštetimi oviranostmi diskriminirajo v vsakdanjem življenju“ (Zaviršek 2000: 7). Koncept hendikepa nasprotno od invalidnosti temelji na podmeni, da ima vsak človek pravico do življenja v običajnem okolju in do kontinuirane asistencije in pomoči, ki jo sam izbere (Zaviršek 2000: 7).

Trenutna zakonodaja na področjih hendikepa je zastarela, vključno z neprimernimi poimenovanji, centrom za socialno delo pa nalaga različne naloge v zvezi z urejanjem statusa in nudenjem pomoči osebam s hendikepom, za katere ne moremo trditi, da so naloge za socialno delo, čeprav bi le-te morale obstajati in se širiti v smislu, kot pravi Darja Zaviršek, koncepta neodvisnega življenja. To je ideja v okviru koncepta postmoderne socialnega dela, da vsak hendikepirani sam določi svoje potrebe, oceni, kje in kako hoče živeti in kdo naj ga pri tem podpira. Kot navaja Zaviršek „osebe s hendikepom hočejo asistenco, kjer bodo spoštovani subjekti in pri kateri bodo deležni podpore, ki ne bo pokroviteljska, hkrati pa zavračajo bivanje v zavodih in stanovanjskih skupinah. Zahtevajo tudi, da se na ljudi s telesnim primanjkljaji ne gleda kot na intelektualno manj sposobne“ (Zaviršek 2000).

Naloge socialnega dela znotraj centrov za socialno delo so, kot so povzete po Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev (2012 in 2015) in upoštevajoč veljavno zakonodajo, predvsem birokratske, naravnane na zgolj statusne pravice hendikepiranih, zato v nadaljevanju predstavljam možnosti za spremembe v razmišljanju in delovanju socialnih delavk na centrih za socialno delo na tem področju.

Pravica do osebne asistencije, ki omogoča življenje v skupnosti kot partikularna pravica oseb s hendikepom

Kot navajata Darja Zaviršek in Jelka Škerjanc, je dobra tista socialna politika, ki daje tudi najranljivejšim skupinam priložnost, da izboljšajo svoj položaj in da ne postanejo

izključena družbena skupina. Avtorici nadaljujeta: „To pa pomeni, da ustvarja in zagotavlja ukrepe in storitve, ki omogočajo posamezniku zadržanje in povečanje vpliva nad svojim življenjem, da torej človeka „opolnomočijo“. Zato dobra socialna politika ne pomeni samo odziva na človekovo družbeno stisko, temveč predstavlja ukrepe za polnovredno participacijo vseh članov družbe na področjih zaposlovanja, izobraževanja, stanovanj, spreminjanja javnega mnenja, odločanja o pomoči, ki jo človek potrebuje, ipd. Taka socialna politika temelji na načelu soudeležnosti uporabnikov, ki potrebujejo pomoč v procesih odločanja, o ukrepih, ki jih bo država storila v njihovo korist“ (Zaviršek, Škerjanc 2000: 388).

Socialno delo bi moralo osebam s hendikepom v prvi vrsti omogočati aktivno sodelovanje pri načrtovanju samostojnosti v življenju, torej soustvarjanje v delovnem odnosu, ki bi osebi omogočal deleže pri soustvarjanju načrta pomoči samostojnega življenja. Pri tem je nepogrešljiv koncept krepitve moči in pristopa socialne delavke po vzoru teorije nezatiranja, opisane v drugem poglavju, in preko tega nudenje primernih storitev glede na specifične potrebe uporabnika.

Socialne delavke na centrih za socialno delo bi morale pri obravnavi ljudi s hendikepom izhajati iz teorije nezatiranja in krepitve moči, saj, kot pravi Zaviršek, se človek preko opolnomočenja najprej zave zatiralskih struktur in se jim začne sistematično zoperstavljati. Opolnomočenje pa, kot navajata avtorici, pomeni možnost odločanja uporabnika o treh bistvenih področjih življenja, in sicer o tem, kje bom živel, kje bom delal in kdo me bo pri tem podpiral (Škerjanc 1996 v Zaviršek, Škerjanc 2000: 389).

Opolnomočenje je pa, kot meni Lamovec, mogoče doseči le tako, da uporabniki socialnega varstva skupaj s strokovnjaki postanejo enakovredno vključeni v procese odločanja o svojem življenju in tako, da postane „moč uporabnikov enaka moči drugih državljanov“ (Lamovec 1998: 18 v Zaviršek, Škerjanc 2000: 389).

Zaviršek (2005: 318) govori o britanskem gibanju, v katerem so dali najmočnejši poudarek

razvijanju programa samoupravljanja osebne asistencе, katere prvi korak je samoocena potreb in podpore, ki jo oseba potrebuje, da je sposobna načrtovati in upravljati osebno asistenco. Hendikepirana oseba lahko izbere in zaposli osebnega asistenta in uporablja potrebne servise. Kot navaja Zaviršek, hendikepirane osebe po svetu, ki uporabljajo to vrsto podpore, poudarjajo njene dobre strani, saj jim povečuje fleksibilnost podpore (asistent je na voljo, ko ga oseba potrebuje), povečuje izbiro in nadzor v življenju hendikepirane osebe, saj zajema asistenca vsa opravila, ki so z vidika hendikepirane osebe nujni del vsakodnevnih opravil. Zagotovljena je tudi večja zaupnost, ki jo omogoča manjše število asistentov in dejstvo, da so le ti stalnejši. Torej osebna asistenca izhaja iz ljudi s hendikepom, iz njihovih potreb, kot jih sami vidijo, in iz potreb, pri zadovoljevanju katerih potrebujejo podporo.

Zaviršek in Škerjanc tudi ugotavljata, da v smislu uresničevanja pravice do izobraževanja, pravice otrok do življenja v svoji družini, pravice do izbire poklica in pravice do dela pri ljudeh s telesno ali intelektualno poškodovanostjo, zakonski obseg pravic ljudi pri tem ne podpira, kot pravita avtorici: „Še več, razvrsti jih v kategorije, postavi na paralelni tir vzgoje, izobraževanja, zaposlitve in izloči iz glavnih tokov življenja v družbi“ (Zaviršek, Škerjanc 2000: 411).

Socialne delavke na centrih za socialno delo bi, kot se je izkazalo za dobro že na področju duševnega zdravja, morale prevzemati koordinacijsko vlogo glede pomoči za osebe s hendikepom in jim, glede na znanja konceptov socialno-delovnega soustvarjanja, omogočati delo v delovnem odnosu, delo iz perspektive moči in soustvarjanje individualnega projekta pomoči, ki bi ga lahko pri osebah s hendikepom imenovali tudi projekt moči. Projekt bi vseboval možnosti uresničevanja njegovih želja, ciljev in sanj tako glede bivanja, zaposlitve, študija ali drugih aktivnosti ter premagovanje ovir doseganja letih zaradi vzroka hendikepiranosti. Vzorov je veliko, tudi možnosti, če bomo le znali preseči okove, kot pravi Darja Zaviršek (2000), „kulturne travme“.

Flaker (2015) govori o storitvi koordinacije oskrbe, podpore in pomoči za samostojno življenje, ki jo, kot pravi avtor, lahko razumemo kot poskus razdrobljene storitve svetovanja, podpore in pomoči povezati v celoto, ki učinkoviteje zagotavlja blaginjo posameznika, s tem da mu zelo intenzivno zagotavlja tisto, kar potrebuje, da lahko ostane v skupnosti in živi razmeroma samostojno. Takšna storitev s krepitvijo moči in iz perspektive uporabnika pretvarja pomoč (na ravni odločanja in vplivanja) v podporo. Flaker govori o pomoči ne le osebam v duševnem zdravju, osebam s hendikepom, temveč tudi starim in drugim osebam, ki bi sicer brez te pomoči morale bivati v kateri izmed institucij.

Deinstitucionalizacija bi se zagotovo, z vnašanjem postmodernih konceptov dela na področje hendikepa na centrih za socialno delo, povečala, finančna sredstva za institucionalno bivanje pa bi se lahko prenesla v možnosti za samostojno bivanje in asistenco.

S pojavom deinstitucionalizacije je pomembno povezan tudi vidik zmanjšanja nasilja nad hendikepiranimi ženskami, saj, kot navaja Zaviršek (2003), le-te največ nasilja doživijo prav v institucijah, saj imajo manj informacij, so manj izobražene, manj samozavestne, redkeje sprejete kot enakovredni subjekti in nimajo enakih možnosti, da bi našle pot v obstoječe službe. Tako moramo ustvariti dostopno in na njihove potrebe senzibilizirano socialno službo (Zaviršek 2003: 221).

Pri tem so pomembne naloge socialnih delavk na centru za socialno delo, ki bi prevzele socialno delovno koordiniranje pomoči uporabniku s hendikepom, delo v delovnem odnosu na način krepitve moči ter soustvarjanje skupnega projekta pomoči in podpore vključno s pomembnimi drugimi, tudi povezovanje z nevladnimi organizacijami, uporabniškimi gibanji in aktivistični pristop pri boju za enakopravnost oseb s hendikepom.

Socialne delavke na centrih za socialno delo bi uporabnikom s hendikepom morale predstavljati predvsem sodelavke pri uresničevanju njihovih sanj in želja, pri čemer pa

poudarjam, da so njihove sanje in želje še zmeraj to, kar je ljudem brez hendikepa nekaj vsakdanjega (npr. služba, študij, samostojno življenje itd.).

Ob tem pa je potrebno vzpostavljati predvsem horizontalne mreže pomoči, saj je v teh mrežah uporabnik tisti, ki odloča o kvaliteti storitve in je delodajalec v sistemu osebne asistence (Zaviršek 2003: 226). Le tako se lahko začne spreminjati problem hierarhije institucij.

Tako bi v prvi vrsti potrebovali novo zakonodajo, popolnoma spremenjeno, napredno, kot sta že leta 2000 opozorili Jelka Škerjanc in Darja Zaviršek, zakonodajo, ki bi prizadetim ljudem zagotovila pogoje za polnovredno življenje na vseh vitalnih življenjskih področjih.

6 RAZISKOVALNI DEL

6.1 Opredelitev problema

V raziskavi doktorske disertacije sem želela raziskati uporabo teoretskih konceptov soustvarjanja v delovnem odnosu v praksi centrov za socialno delo.

V raziskavi sem se osredotočila na:

1. uporabo teoretskih konceptov soustvarjanja v delovnem odnosu (pri tem sem se naslonila na naslednje koncepte: vzpostavljanje delovnega odnosa in izviren delovni projekt pomoči, instrumentalno definicijo problema, osebno vodenje, etiko udeležnosti in perspektivo moči),
2. uporabo jezika socialnega dela in
3. uporabo znanja s področja zapisovanja v socialnem delu.

Čeprav socialne delavke opravljajo svoje delo v različnih institucijah, sem v disertaciji želela raziskati uporabo strokovnih konceptov socialnega dela na centrih za socialno delo, saj le-ti zaposlujejo največje število socialnih delavk in obsegajo najrazličnejša področja dela. Prav tako so centri za socialno delo osrednja strokovna institucija, ki se na profesionalen način ukvarja s stiskami in težavami ljudi. Tako bi ravno na centrih za socialno delo morala stroka socialnega dela iskati svoj matični delovni prostor za razvoj in utrditev enotne ter specifične stroke za prakso socialnega dela. Kot takšna pa se lahko uveljavlja tudi v drugih praksah, kjer so zaposlene socialne delavke (šole, vrtci, nevladne organizacije itd.).

Namen raziskave je bil dejanski prikaz (ne)uporabe konceptov soustvarjanja v delovnem odnosu v praksi socialnega dela in predstavitev poglobljenih razlogov za to, s temeljnim namenom izboljšati prakso socialnega dela na centrih za socialno delo z večjo uporabo konceptov soustvarjanja pomoči v delovnem odnosu.

6.2 Raziskovalne hipoteze

Osnovna hipoteza doktorske disertacije (Ho): V Sloveniji je stroka socialnega dela v praksi premalo uveljavljena in uporabljena, zaradi česar je potrebno ustvariti več prostora za strokovno socialno delo.

Pri odgovoru na postavljeno osnovno hipotezo so mi bile v pomoč specifične hipoteze, preko katerih sem v disertaciji preverjala osnovno hipotezo.

H1: Predpostavljam, da socialne delavke na centrih za socialno delo v večini ne uporabljajo jezika socialnega dela.

H2: Predpostavljam, da se na centrih za socialno delo v večini ne zapisuje, kot to predpostavlja stroka socialnega dela.

H4: Predpostavljam, da socialne delavke na centrih za socialno delo premalo uporabljajo koncepte stroke socialnega dela v praksi.

H3: Predpostavljam, da kot razlog za neuporabo stroke socialnega dela v praksi vpliva birokratizacija poklica socialne delavke.

H5: Predpostavljam, da se na centrih za socialno delo socialne delavke opirajo na druga, predvsem pravna znanja in pri tem „zanemarjajo“ znanja socialnega dela.

H6: Predpostavljamo, da je veliko del, ki jih opravljajo socialne delavke na centrih za socialno delo, administrativnih ali/in upravnih postopkov, v katerih stroka socialnega dela ne more obstati.

6.3 Raziskovalna vprašanja

Jezik socialnega dela

Ali strokovni delavci na centrih za socialno delo poznajo jezik socialnega dela?

Ali strokovni delavci na centrih za socialno delo uporabljajo jezik socialnega dela?

Zapisovanje na centrih za socialno delo

Ali socialne delavke pri svojem strokovnem delu uporabljajo zapisovanje v okviru strokovnih konceptov zapisovanja socialnega dela?

Uporaba teoretičnih konceptov v praksi centrov za socialno delo

Ali socialne delavke v praksi premalo uporabljajo teoretične koncepte in znanja?

Ali se socialne delavke na centrih za socialno delo pri svojem delu opirajo na druga, predvsem pravna znanja, in pri tem „zanemarjajo“ znanja stroke socialnega dela?

Birokratizacija dela na centrih za socialno delo

Ali je delo na centrih za socialno delo vedno bolj birokratizirano?

Ali sta birokratizacija in heterogenost vzrok za neuporabo teorije socialnega dela v praksi?

Ali je vedno več del na centrih za socialno delo, ki jih izvajajo socialne delavke, administrativnih in upravnih postopkov?

Ali socialne delavke na centrih za socialno delo opravljajo tudi administrativna dela ali/in upravne postopke, v katerih stroka socialnega dela ne more obstati?

6.4 Metodologija in uporabljene raziskovalne metode

6.4.1 Vrsta raziskave

V raziskavi sem uporabila tako kvalitativne kot kvantitativne metode zbiranja podatkov, saj sem s kombinacijo metodologij lahko kompleksnejše predstavila problem in prišla do

relevantnejših rezultatov.

Določena raziskovalna vprašanja so bila raziskovana s pomočjo več uporabljenih raziskovalnih metod.

Uporabo stroke pri delu na centrih za socialno delo sem proučevala s pomočjo metode kodiranja (po Mesec 1998) in poglobljene analize primerov (študija primerov) (po Mesec 1998) iz različnih področij dela na centrih za socialno delo, preko katerih sem proučevala uporabo konceptov soustvarjanja v delovnem odnosu, uporabo jezika socialnega dela in zapisovanja na različnih področjih dela.

Pri analizi primerov sem za kodiranje uporabila vnaprej pripravljeno podlago za kodiranje (kode), ki sem jo pripravila iz kod, relevantnih za raziskavo (Priloga 3).

Za analizo intervjujev sem uporabila metodo odprtega kodiranja (Mesec 1998).

V raziskavi sem opravila devetnajst polstrukturiranih intervjujev z delavkami, ki so na centrih za socialno delo zaposlene kot socialne delavke.

Kvantitativni prispevek k raziskavi je bil anketni vprašalnik. Anketni vprašalnik je bil oblikovan s pomočjo spletne aplikacije 1KA in preko e-pošte posredovan na vse centre za socialno delo v Sloveniji, s prošnjo, da jih izpolnijo vse strokovne delavke. Vprašalnik je obsegal začetna splošna vprašanja, na katera so odgovarjale vse strokovne delavke in vsebinska vprašanja, vezana na stroko socialnega dela, ki so jih izpolnjevale le socialne delavke.

6.4.2 Vsebinski potek raziskave

6.4.2.1 Kvalitativna raziskava

- študij strokovne literature s področja konceptov socialnega dela, jezika in zapisovanja socialnega dela, proučitev Kataloga javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo;
- opredelitev hipotez in raziskovalnih vprašanj;
- opredelitev raziskovalnih metod;
- izbor proučevanih/raziskovalnih področij;
- navezovanje stika s centri za socialno delo po Sloveniji;
- zbiranje podatkov: pridobivanje gradiva za analizo in pridobivanje socialnih delavk za sodelovanje v intervjujih;
- analiza dokumentacije;
- intervjuji s socialnimi delavkami;
- analiza magnetogramskih zapisov intervjujev;
- obdelava podatkov;
- rezultati in interpretacija.

6.4.2.2 Kvantitativna raziskava

- študij strokovne literature s področja konceptov socialnega dela, jezika in zapisovanja socialnega dela, proučitev Kataloga javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo;
- opredelitev hipotez in raziskovalnih vprašanj;
- opredelitev raziskovalne metode;
- izdelava anketnega vprašalnika;
- posredovanje anketnih vprašalnikov zaposlenim strokovnim delavcem na centrih za

socialno delo v Sloveniji;

- pridobivanje podatkov;
- analiza in obdelava podatkov;
- rezultati in interpretacija.

6.5 Populacija in vzorčenje

V kvalitativno raziskavo je bilo vključenih devetnajst socialnih delavk iz štirih različno velikih in različno organiziranih centrov za socialno delo.

Vključenih je bilo dvajset primerov iz prakse iz različnih področij dela.

V kvantitativni raziskavi je sodelovalo skupaj 374 strokovnih delavk in od tega 263 socialnih delavk.

6.6 Spremenljivke

- področje dela;
- ravnanje socialne delavke;
- uporaba konceptov socialnega dela – neuporaba konceptov socialnega dela;
- uporaba jezika socialnega dela – neuporaba jezika socialnega dela;
- uporaba znanj iz zapisovanja socialnega dela – neuporaba znanj iz zapisovanja socialnega dela.

6.7 Merski instrumenti in viri podatkov

6.7.1 Zbiranje podatkov

Podatke sem zbirala osebno, preko pošte, preko e-pošte in s pomočjo odprtokodne spletne

aplikacije „1KA“.

Gradivo za analizo primerov in analizo intervjujev sem zbirala tako, da sem na vse centre za socialno delo v Sloveniji preko e-pošte direktoricam posredovala prošnjo za sodelovanje v raziskavi, v kateri sem na kratko opisala predmet raziskave, opredelila njen namen, navedla vrsto potrebnega gradiva in predstavila potek raziskave. Poudarila sem tudi pomen raziskave za razvoj socialnega dela v praksi in popolno anonimnost vseh udeleženi. Na centre za socialno delo, ki na dopis niso odgovorili, sem posredovala prošnjo večkrat. Večinoma se direktorice na prošnje niso odzvale, nekatere so prošnjo zavrnilo (predvsem z razlogom pomanjkanja časa socialnih delavk za sodelovanje v raziskavi), nekatere so se z vključenostjo v raziskavo zaposlenih strinjale, so pa prošnjo zavrnilo socialne delavke.

Na štirih centrih za socialno delo, ki so na koncu potrdili udeležbo v raziskavi, sem dokumentacijo za raziskovanje zbirala osebno. Navezala sem kontakt (osebni, preko e-pošte ali preko telefona) z devetnajstimi socialnimi delavkami, ki so se odzvale na prošnjo (preko direktorjev ali same) in potrdile sodelovanje v raziskavi, z njimi sem glede na dogovorjen termin opravila intervjuje in pri njih večinoma osebno zbrala tudi spisovno dokumentacijo. Nekaj primerov spisovne dokumentacije sem prejela osebno s strani strokovnih delavk, nekaj primerov pa od direktoric tudi po priporočeni pošti. Od vseh prejetih primerov za analizo sem jih izbrala dvajset, upoštevajoč predvsem merilo raznolikosti področij dela na centrih za socialno delo. Želela sem namreč pokriti čim večje število različnih področij dela socialnih delavk. Tako sem, glede dveh primerov iz enakega področja dela, za analizo naključno izbrala zgolj enega.

Analizirala sem vse dokumente oziroma zapise, pripravljene s strani socialnih delavk, deloma pred-pripravljene dokumente (npr. odločbe, dogovore o zagotavljanju storitev), dokumente, ki jih je socialna delavka soustvarila z drugimi strokovnjaki (npr. zapis tima) pa tudi zapisniške izjave uporabnikov (zapisnik po ZUP), ki so jih socialne delavke zapisale v obliki povzetka. Drugih dokumentov, prejetih od drugih strokovnih služb, uporabnika samega ali drugih strokovnjakov, pri katerih pisanju socialna delavka ni sodelovala, nisem

analizirala iz vidika uporabe teoretskih konceptov socialnega dela, temveč sem jih ponekod zgolj omenila ali zapisala zaradi lažjega razumevanja konteksta samega primera oziroma ravnanja socialne delavke.

Intervjuji z raziskovankami so bili opravljeni večinoma osebno. Z dvema socialnima delavkama nisem uspela navezati osebnega kontakta, odgovore na vprašanja sta mi posredovali preko e-pošte.

Vprašanja za anketne vprašalnike sem oblikovala in posredovala na vse centre za socialno delo v Sloveniji s pomočjo spletne aplikacija „1KA“ (Univerza v Ljubljani, Fakulteta za družbene vede, Center za družboslovno informatiko 2016) in s pomočjo e-pošte. E-naslove vseh centrov za socialno delo sem pridobila na strani Skupnosti centrov za socialno delo Slovenije (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije 2014).

6.7.2 Obdelava in analiza podatkov

Dokumentarno gradivo primerov sem najprej zaradi boljše preglednosti kronološko uredila, ga prepisala z delnim opuščanjem, uredila v skrajšani kronologiji in ga analizirala s pomočjo metode kodiranja. Pri kodiranju primerov sem uporabila vnaprej pripravljene, za raziskavo relevantne, kode (Priloga 3). Besedilo sem izpisovala v tabele in posameznim delom besedila, zapisanim v stolpcu tabele, pripisovala izbrane kode v desnem stolpcu tabele. Kodiranje, ki sem ga uporabila, bi lahko imenovala zaprto kodiranje (nasprotje v metodologiji znanemu odprtemu kodiranju, kjer se besedilu pripisujejo pojmi, kode po načelu brainstorminga (Mesec 1998)), saj sem delom besedila pripisovala že vnaprej pripravljene pojme oziroma kode, ki sem jih iskala v delih besedila. Vsak primer je vseboval tri tabele, in sicer sem v prvi tabeli analizirala ravnanje socialne delavke, v drugi uporabo jezika in v tretji tabeli uporabo znanj iz zapisovanja v socialnem delu.

Kodiranje mi je služilo za opisno analizo primera, ki sem jo kasneje uporabila za oblikovanje sklepne analize in formuliranje teorije.

Ker je besedilo analize z delnim opuščanjem izjemno obsežno, sem objavila zgolj skrajšano kronologijo in kodiranje, vsi prepisi gradiva z delnim opuščanjem pa so dostopni pri avtorici disertacije. Za lažjo predstavitev obsežnega materiala kodiranja, ki sem jo zajela v priloge naloge, sem poleg kratke opisne analize v samem besedilu disertacije uporabila tudi tabelarni prikaz rezultatov in grafikone.

Intervjuje sem prepisala iz magnetogramskega traku, jih prepisala v smiselne celote in jih analizirala s pomočjo metode kodiranja po Mesec (1998). Najprej sem združila sorodne pojme v kategorije. Pri tem sem pojme primerjala med seboj in ugotavljala, kateri pojmi se nanašajo na podobne pojave, katere sem združila v širše kategorije in jih poimenovala. Odločila sem se, kaj bodo osrednje kategorije (glede na fokus raziskovalnih vprašanj) in nato poiskala njihove podkategorije, jih poimenovala in povezala z nadrejeno kategorijo. To je, kot navaja Mesec (1998), prva faza selektivnega kodiranja. Ni nujno, da bi bila v raziskavi ena sama osrednja kategorija. Raziskava je lahko bolj kompleksna in se vrti okrog več osrednjih kategorij oziroma vsebuje večstopenjsko pojmovno hierarhijo (Mesec 1998).

Kategorije in druge pomembnejše pojme sem definirala. V definicijo kode sodijo vse izjave, ki smo jih kodirali z isto kodo. Temu seznamu izjav sem dodala besedilo, v katerem skušamo izraziti bistveno vsebino teh izjav oziroma te kode. Sledil je zapis poskusne teorije, po poglavjih, tako da sem zapise kategorij razporedila v poglavje in dodala vezno besedilo (Mesec 1998: 106–113 in Strauss 1987 v Mesec 2013).

Anketne vprašalnike sem obdelala in analizirala s pomočjo aplikacije „1KA“ in opisno. „1KA“ je odprtokodna aplikacija, ki omogoča storitev spletnega anketiranja. Gre za spletno storitev (SaaS – Software as a Service), ki združuje podporo za razvoj, oblikovanje in tehnično izdelavo spletnega vprašalnika, izvedbo spletne ankete: podporo vabilom in objavi ter zbiranju podatkov, urejanju in analizi podatkov ter parapodatkov. Za uporabo aplikacije „1KA“ sem se odločila, saj je aplikacija že zelo dobro preizkušena, napake pri delovanju pa so načeloma izredno redke.

6.7.3 Zagotavljanje anonimnosti

Centrom za socialno delo, socialnim delavkam in uporabnikom je bila tako v času raziskovanja in v sami disertaciji zagotovljena anonimnost. V ta namen pri raziskovanju in obdelavi ter analizi podatkov nisem uporabljala nazivov vključenih centrov za socialno delo ali imen socialnih delavk. Spremenila sem datume pogovorov in drugih aktivnosti, ki so jih v primeru opravljale socialne delavke, prav tako sem za analizo primerov uporabila izmišljene začetnice imen. Tako je vsaka podobnost z dejanskimi osebami ali dogodki zgolj naključje. Dodatno anonimnost sem zagotovila tudi z ne-objavo celotnih prepisov intervjujev in prepisov celotnih dokumentov primerov iz prakse. Oboje je tako dostopno zgolj pri avtorici.

6.8 Ovire, omejitve in težave pri raziskovanju

Pri raziskovanju sem se srečala z mnogimi ovirami in težavami, predvsem pri zbiranju podatkov. V analizo primerov in intervjujev sem želela namreč pritegniti več centrov za socialno delo v Sloveniji, vendar so se tudi po več prošnjah in posredovanjih v raziskavo vključili štirje centri za socialno delo. Nekateri na številne dopise in prošnje niso niti odgovorili, nekateri so se opravičili, da njihovi zaposleni nimajo časa za vključitev v takšno raziskavo ali da ne želijo v njej sodelovati s svojimi primeri.

Težave pri pridobivanju sogovornic in njihovih primerov za analizo si razlagam z obremenjujočo situacijo, v kateri delajo socialne delavke na centrih za socialno delo. Po eni strani so pod bremenom nadzora dokumentacije s strani inšpekcijskih služb, po drugi strani pa sem se srečala tudi z nelagodjem kolegic in kolegov povezanih s tem, da bi pokazali, kako delajo socialno delo. Pri tem sem opazila njihovo negotovost, če to znajo in zmorejo.

Mesec (1998) govori o tem, da potencialni raziskovanci dojemajo raziskovanje kot dejavnost, ki jih ogroža, ker preti razkriti senčne strani njihovega dela. Organizacije imajo

pogosto, kot piše avtor, svoje „zakulisje“, ki ga ne želijo razkriti (Goffman 1959 v Mesec 1998: 74).

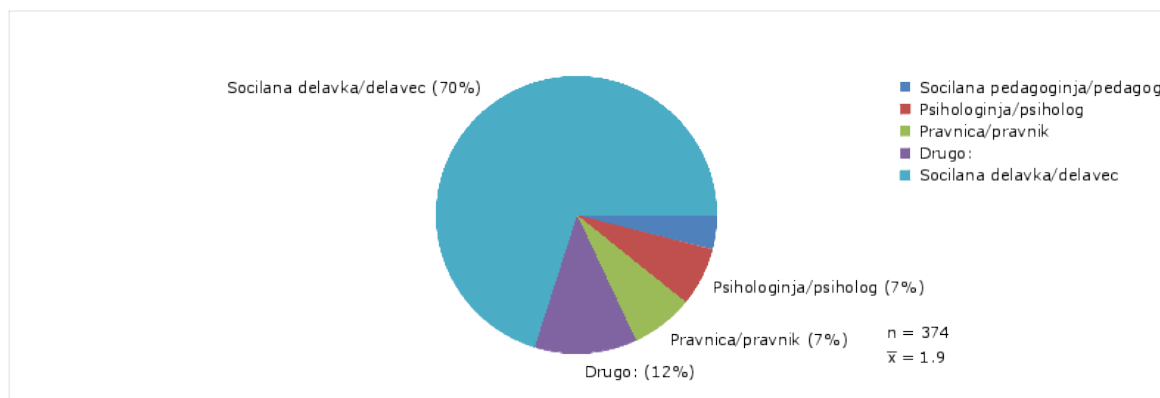
Opravila sem veliko, kot temu pravi Mesec, „pogajanj za vstop v raziskovalno polje“ (izraz v Mesec 1998) in se predstavila kot neogrožujoča, predstavila pomen naloge za prihodnost stroke na centrih za socialno delo ter anonimnost, ki bi bila zagotovljena. Pa vendar sem že pri več direktorjih centrov in tudi pri socialnih delavkah ostala brez možnosti vstopa v raziskovalno polje njihove organizacije. To lahko povežem tudi s tem, da sem bila zanje bolj ogrožujoča, kot ena izmed njih, v nasprotju z na primer raziskovalko iz fakultete.

Pridobila sem sicer zadostno število raziskovank in materiala za izdelavo analize intervjujev ter primerov. Kljub naporom za sodelovanje pa za raziskovalno metodo opazovanja brez udeležbe, s pomočjo katere sem želela posneti tudi pogovore med socialnimi delavkami in uporabniki, tako žal nisem uspela pridobiti zadostnega števila socialnih delavk, zaradi česar sem to raziskovalno metodo morala opustiti.

6.9 REZULTATI RAZISKAVE IN INTERPRETACIJA

6.9.1 Uporaba konceptov soustvarjanja v delovnem odnosu v praksi centrov za socialno delo „KVANTITATIVNA ANALIZA ANKETNEGA VPRAŠALNIKA“¹⁰

Kaj ste po izobrazbi: (n = 374)



6.9.1.1. Ilustracija: Izobrazbena struktura anketiranih

XIZ1a23	Kaj ste po izobrazbi:				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	1 (socialna delavka/delavec)	263	70%	70%	70%
	2 (socialna pedagoginja/pedagog)	15	4%	4%	74%
	3 (Psihologinja/psiholog)	25	7%	7%	81%
	4 (Pravnica/pravnik)	27	7%	7%	88%
	5 (Drugo:)	44	12%	12%	100%
Veljavni	Skupaj	374	100%	100%	

6.9.1.1. Tabela: Izobrazbena struktura anketiranih

Povprečje	1.9	Std. Odklon	01.05.14

Opomba: Tabela „Izobrazbena struktura anketiranih (drugo)“ se nahaja v prilogi 5.

¹⁰ Spletna anketna aplikacija "1KA" je tabele ob analizi anketnih odgovorov avtomatizirano pripravila z zaokroževanjem nekaterih odstotnih vrednosti.

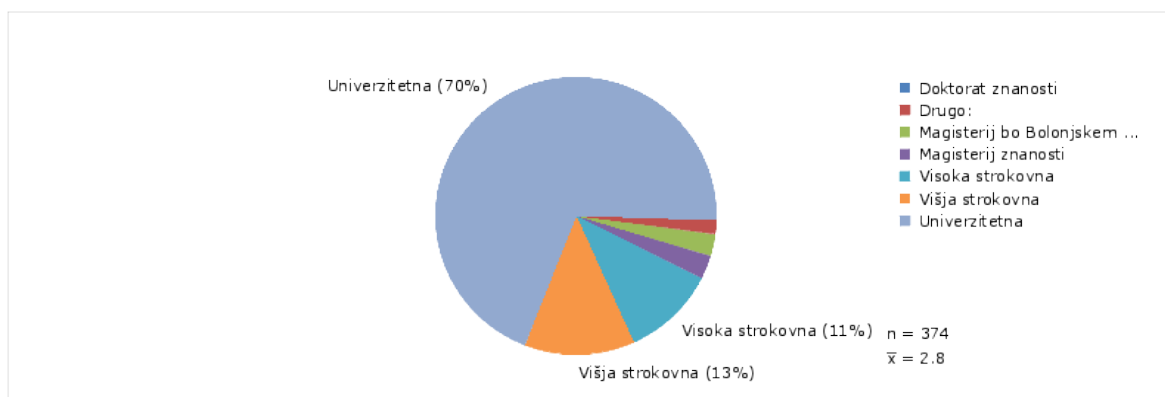
Obrazložitev k XIZ1a23 in XIZ1a23_5_text

Iz preglednic je razvidno, da je večina anketirank, ki so izpolnili splošni del vprašalnika socialnih delavk (70%), sledijo pravnice (7%), psihologinje (7%), socialne pedagoginje ter upravne organizatorke oziroma upravne delavke.

Iz analize lahko sklepamo, da je na centrih za socialno delo zaposlenih največ socialnih delavk, sledijo pravnice, psihologinje in upravne organizatorke.

Na centrih za socialno delo pa so, po anketi sodeč, zaposlene še strokovne delavke, ki so po izobrazbi sociologinje, profesorice, politologinje, teologinje, varstvoslovke in organizatorke socialne mreže.

Pridobljena stopnja izobrazbe: (n = 374)



6.9.1.2. Ilustracija: Pridobljena stopnja izobrazbe anketiranih

XIZ1a2	Pridobljena stopnja izobrazbe:				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	1 (Višja strokovna)	47	13%	13%	13%
	2 (Visoka strokovna)	40	11%	11%	23%
	3 (Univerzitetna)	260	70%	70%	93%
	4 (Magisterij po Bolonjskem programu)	9	2%	2%	95%
	5 (Magisterij znanosti)	10	3%	3%	98%
	6 (Doktorat znanosti)	1	0%	0%	98%
	7 (Drugo:)	7	2%	2%	100%
Veljavni	Skupaj	374	100%	100%	

6.9.1.2. Tabela: Pridobljena stopnja izobrazbe anketiranih

Povprečje	2.8	Std. odklon	1.0

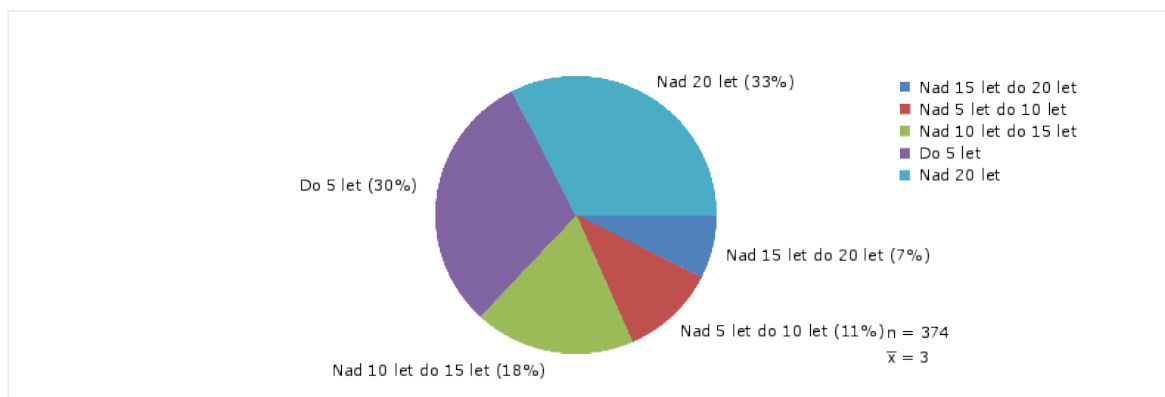
XIZ1a2_7_text	XIZ1a2 (Drugo:)				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	8. stopnja: specializacija	1	0%	20%	20%
	specializacija	2	1%	40%	60%
	8. stopnja: specializacija	1	0%	20%	80%
	specializ.	1	0%	20%	100%
Veljavni	Skupaj	5	1%	100%	

6.9.1.3. Tabela: Pridobljena stopnja izobrazbe anketiranih (drugo)

Obrazložitev k XIZ1a2 in k XIZ1a2_7_text

Največ anketirank ima univerzitetno izobrazbo (70%), sledita višja (13%) in visoka strokovna izobrazba (11%), magisterij znanosti, magisterij po bolonjskem programu in specializacija.

Delovna doba na centru za socialno delo? ($n = 374$)



6.9.1.3. Ilustracija: Delovna doba na centru za socialno delo

XIZ1a22	Delovna doba na centru za socialno delo?				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	1 (Do 5 let)	114	30%	30%	30%
	2 (Nad 5 let do 10 let)	41	11%	11%	41%
	3 (Nad 10 let do 15 let)	69	18%	18%	60%
	4 (Nad 15 let do 20 let)	28	7%	7%	67%
	5 (Nad 20 let)	122	33%	33%	100%
Veljavni	Skupaj	374	100%	100%	

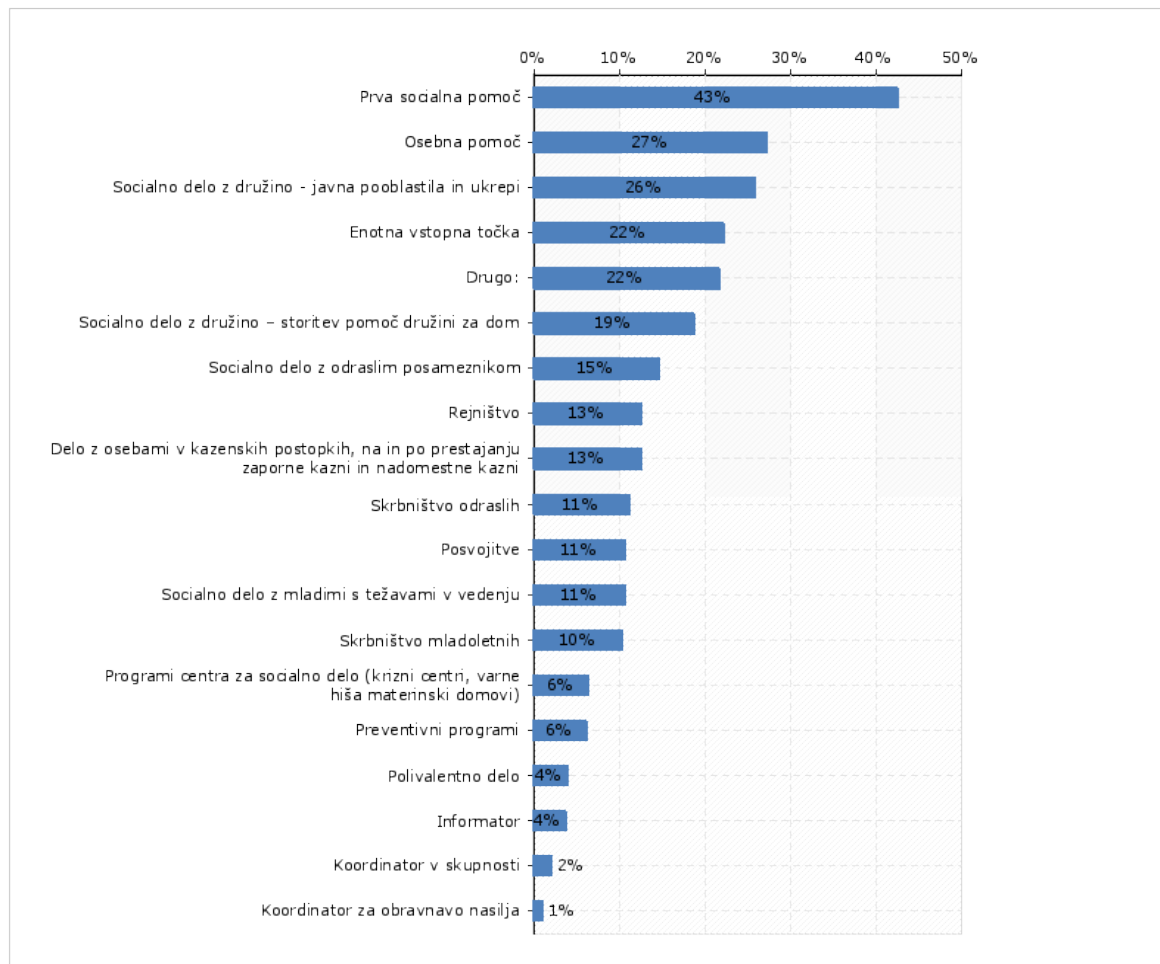
6.9.1.4. Tabela: Delovna doba na centru za socialno delo

Povprečje	3.0	Std. Odklon	1.6

Obrazložitev k XIZ1a22

Največ anketirank (33%) je na centru za socialno delo zaposlenih nad 20 let, sledijo tiste, ki so na centru za socialno delo zaposlene do 5 let (30%), manj (18%) jih je zaposlenih med 10 in 15 let in med pet in deset let (11%) ter najmanj (7%) med 15 in 20 let.

Na centru za socialno delo opravljam naslednja področja dela (možnih je več odgovorov):
(n = 374) Možnih je več odgovorov¹¹.



6.9.1.4. Ilustracija: Opravljana področja dela

¹¹ Tabeli „Opravljana področja dela“ in „Opravljana področja dela (drugo)“ se nahajata v prilogi 5.

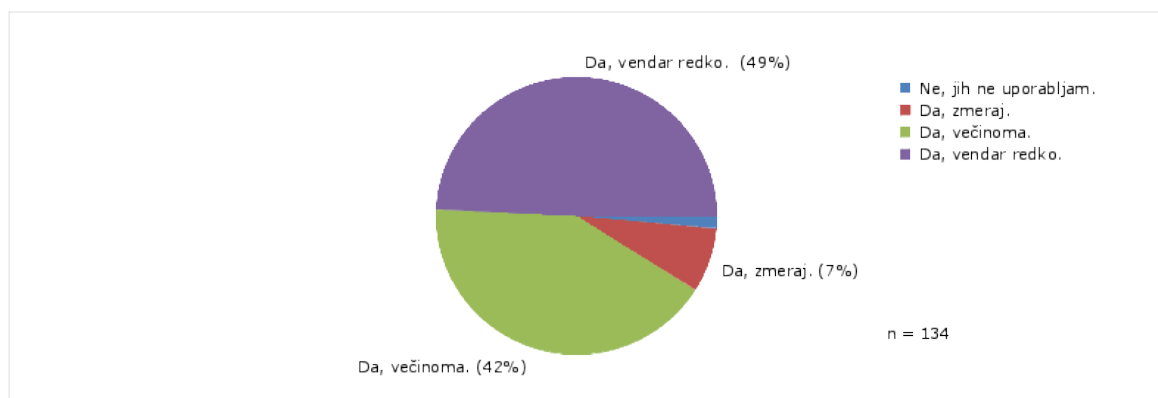
*Obrazložitev h Q1 in Q1s_text**

Največ anketirank (43%) opravlja storitev Prve socialne pomoči, sledi storitev Osebna pomoč (27%), socialno delo z družino – javna pooblastila in ukrepe opravlja 26% anketirank, o pravicah iz Enotne vstopne točke jih odloča 22%, storitev Pomoč družini za dom opravlja 19% anketirank, socialno delo z odraslim posameznikom 15%, na rejništvu delo opravlja 13% anketirank, delo z osebami v kazenskih postopkih, na in po prestajanju zaporne kazni in nadomestne kazni 13%, skrbništvo odraslih 11%, socialno delo z mladimi s težavami v vedenju 11%, skrbništvo mladoletnih 10%, v programih centrov za socialno delo in preventivnih programih 6%, polivalentno delo in delo informatork opravlja 4% anketiranih strokovnih delavk, koordinatorok za obravnavo v skupnosti je 2% in koordinatorok za obravnavo nasilja 1% anketiranih.

22% anketiranih strokovnih delavk je navedlo, da opravljajo druga dela, kjer so med zgoraj že navedenimi navedli še preživnine, delo direktorja, pravno varstvo, družinski pomočnik, zakonsko prebivališče, zapuščinski postopki za mld. osebe in poslovodstvo.

* Ker je bilo pri vprašanju Q1 možnih več odgovorov, skupni seštevek presega 100%.

Ali menite, da imate možnost pri svojem delu na centru za socialno delo, kjer ste zaposleni, uporabljati teoretske koncepte socialnega dela, ki so se razvili iz prakse in za prakso, v obsegu, kot bi jih želeli? (n = 134)



6.9.1.5. Ilustracija: Možnost uporabe teoretskih konceptov socialnega dela

Q2	Ali menite, da imate možnost pri svojem delu na centru za socialno delo, kjer ste zaposleni, uporabljati teoretske koncepte socialnega dela, ki so se razvili iz prakse in za prakso, v obsegu, kot bi jih želeli?				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	1 (Da, zmeraj.)	10	3%	7%	7%
	2 (Da, večinoma.)	56	15%	42%	49%
	3 (Da, vendar redko.)	66	18%	49%	99%
	4 (Ne, jih ne uporabljam.)	2	1%	1%	100%
Veljavni	Skupaj	134	36%	100%	

6.9.1.5. Tabela: Možnost uporabe teoretskih konceptov socialnega dela

Obrazložitev h Q2

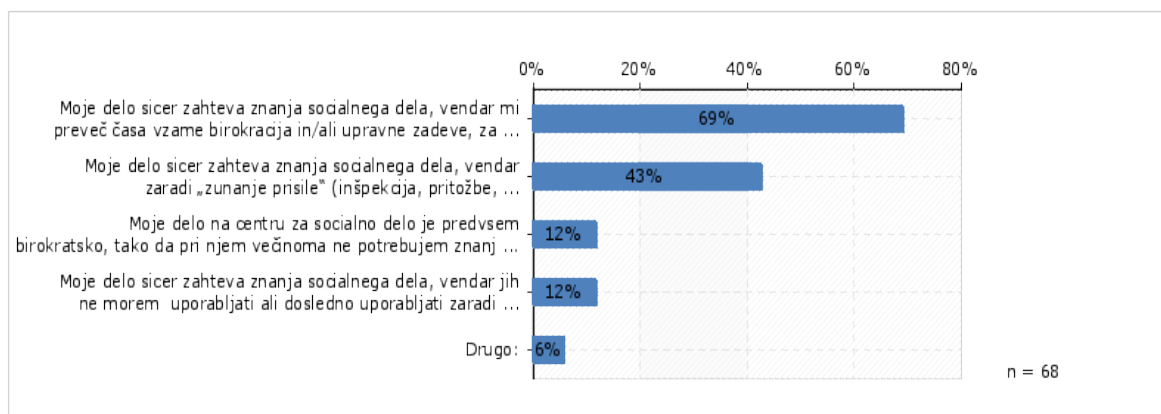
Na vprašanje Q2 je odgovarjalo 134 socialnih delavk. Največ od teh, kar 49%, jih je mnenja, da imajo, vendar redko, možnost uporabljati koncepte socialnega dela, ki so se razvili iz prakse in za prakso socialnega dela v obsegu, kot bi jih želeli. 42% jih je mnenja,

da jih večinoma lahko uporabljajo, zmeraj pa koncepte socialnega dela lahko uporablja le 7%, 1% konceptov socialnega dela ne uporablja.

Obrazložitev h Q3¹²

Od 66 socialnih delavk, ki so odgovorile na vprašanje Q 2, da lahko zmeraj oziroma da lahko večinoma uporabljajo teoretske koncepte socialnega dela v obsegu, kot bi jih želele, jih večina uporablja koncepte v smislu delovnega odnosa – koncept perspektive moči, skupno definicijo problema, etiko udeležенosti, analizo tveganja, oblikovanje izvirnih delovnih projektov pomoči, soustvarjanje, nekatere omenjajo tudi delo po Lüssijevih načelih, zagovorništvo, pogajanje, raziskovanje življenjskega sveta uporabnika in druge (glej tabelo Q3).

Prosim obkrožite za vas ustrezno trditev (možnih je več odgovorov): (n = 68) Možnih je več odgovorov



6.9.1.6. Ilustracija: Uporaba znanj socialnega dela na centrih za socialno delo

¹² Tabela „Dejanska uporaba teoretskih konceptov socialnega dela“ se nahaja v prilogi 5.

Q4	Prosim obkrožite za vas ustrezno trditev (možnih je več odgovorov):							
	Podvprašanja	Enote					Navedbe	
		Frekvence	Veljavni	% - Veljavni	Ustrezni	% - Ustrezni	Frekvence	%
Q4a	Moje delo na centru za socialno delo je predvsem birokratsko, tako da pri njem večinoma ne potrebujem znanj socialnega dela.	8	68	12%	374	2%	8	8%
Q4b	Moje delo sicer zahteva znanja socialnega dela, vendar mi preveč časa vzame birokracija in/ali upravne zadeve, za uporabo konceptov socialnega dela, kot jih poznam, tako nimam zadostnega časa.	47	68	69%	374	13%	47	49%
Q4c	Moje delo sicer zahteva znanja socialnega dela, vendar zaradi „zunanje prisile“ (inšpekcija, pritožbe, vodstvo, zakonodaja) prednostno uporabljam znanja upravnega postopka in pravna znanja.	29	68	43%	374	8%	29	30%
Q4d	Moje delo sicer zahteva znanja socialnega dela, vendar jih ne morem uporabljati ali dosledno uporabljati zaradi (dopolnite):	8	68	12%	374	2%	8	8%
Q4e	Drugo:	4	68	6%	374	1%	4	4%
	SKUPAJ		68		374		96	100%

6.9.1.6. Tabela: Uporaba znanj socialnega dela na centrih za socialno delo

Q4d_text	Q4 (Moje delo sicer zahteva znanja socialnega dela, vendar jih ne morem uporabljati ali dosledno uporabljati zaradi (dopolnite):)				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	preobremenjenosti	1	0%	13%	13%
	časovne stiske, prevelikega obsega dela, evidentiranja zadev na način, da bodo zdržala inšpekcijo itd. ...	1	0%	13%	25%
	prevelikega števila primerov	1	0%	13%	38%
	teorija in praksa se preveč razhajata, pri delu izhajam bolj iz realnosti	1	0%	13%	50%
	časovne stiske	1	0%	13%	63%
	povečanega in prekomernega obsega dela	1	0%	13%	75%
	diskrapance med teorijo in prakso	1	0%	13%	88%
	hitrih družbenih sprememb in potreb uporabnikov	1	0%	13%	100%
Veljavni	Skupaj	8	2%	100%	

6.9.1.7. Tabela: Uporaba znanj socialnega dela na centrih za socialno delo (dodatno)

Q4e_text	Q4 (Drugo:)				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	kadar se pokaže potreba in ob odsotnosti ustreznega strokovnega delavca	1	0%	25%	25%
	pri prvi socialni pomoči s starejšimi uporabljam koncepte socialnega dela, vendar je % tega dela malo – manj kot 5%	1	0%	25%	50%
	uporabljam ga	1	0%	25%	75%
	veliko znanja socialnega dela, psihološkega znanja in pravnega	1	0%	25%	100%
Veljavni	Skupaj	4	1%	100%	

6.9.1.8. Tabela: Uporaba znanj socialnega dela na centrih za socialno delo (drugo)

*Obrazložitev h Q4, Q4d_text in Q4e_text**

Od 68 socialnih delavk, ki so odgovorile na vprašanje Q 2, da sicer imajo možnost, vendar redko, uporabljati koncepte socialnega dela, ki so se razvili iz prakse in za prakso, ali da sploh nimajo možnosti pri svojem delu na centru za socialno delo, kjer so zaposlene, uporabljati teoretskih konceptov socialnega dela, v obsegu, kot bi jih želele, so v večini (69%) navedle, da njihovo delo sicer zahteva znanja socialnega dela, vendar jim preveč časa vzame birokracija in/ali upravne zadeve, za uporabo konceptov socialnega dela, kot jih poznajo, pa tako nimajo zadostnega časa.

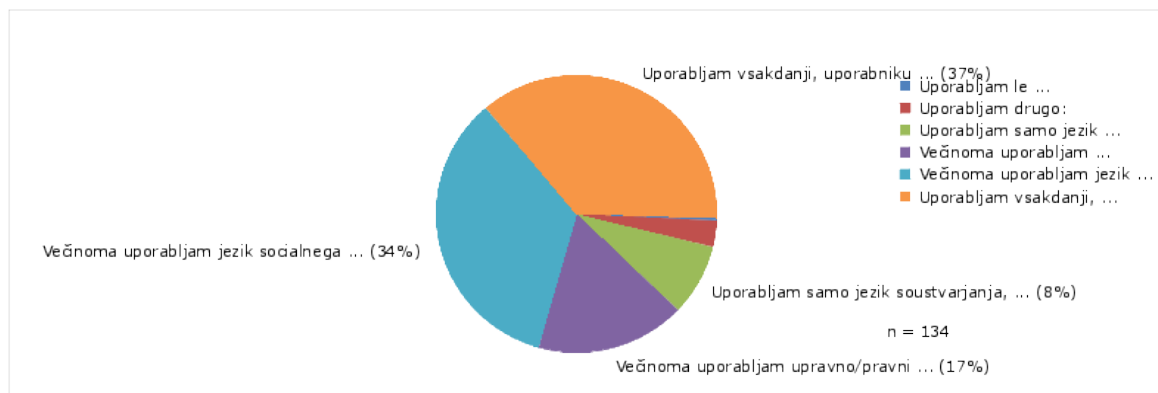
Kar 43% jih je mnenja, da njihovo delo sicer zahteva znanja socialnega dela, vendar zaradi „zunanje prisile“ (inšpekcija, pritožbe, vodstvo, zakonodaja) prednostno uporabljajo znanja upravnega postopka in pravna znanja.

Kar 12% jih ima predvsem birokratsko delo, tako da pri njem večinoma ne potrebujejo znanj socialnega dela.

Pod drugo so štiri vprašane odgovorile, da so preobremenjene oziroma imajo premalo časa, dve od anketiranih pa vidita razlog v razhajanju med teorijo in prakso.

Ali menite, da pri svojem delu uporabljate jezik oziroma besedišče: (n = 134)

* Ker je bilo pri vprašanju Q4 možnih več odgovorov, skupni seštevek presega 100%.



6.9.1.7. Ilustracija: Uporaba jezika oziroma besedišča socialnega dela

Q6	Ali menite, da pri svojem delu uporabljate jezik oziroma besedišče:				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	1 (Uporabljam samo jezik soustvarjanja, jezik socialnega dela.)	11	3%	8%	8%
	2 (Večinoma uporabljam jezik socialnega dela, delno pa upravno/pravni jezik.)	46	12%	34%	43%
	3 (Večinoma uporabljam upravno/pravni jezik, delno pa jezik socialnega dela.)	23	6%	17%	60%
	4 (Uporabljam vsakdanji, uporabniku razumljiv jezik.)	49	13%	37%	96%
	5 (Uporabljam le upravno/pravni jezik.)	1	0%	1%	97%
	6 (Uporabljam drugo:)	4	1%	3%	100%
Veljavni	Skupaj	134	36%	100%	

6.9.1.9. Tabela: Uporaba jezika oziroma besedišča socialnega dela

Povprečje	3.0	Std. odklon	1.2

Q6_6_text	Q6 (Uporabljam drugo:)				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	Uporabniku razumljiv jezik in socialno delovni jezik.	1	0%	33%	33%
	Jezik socialnega dela, upravno/pravni in vsakdanji jezik, saj drugače ne gre.	1	0%	33%	67%
	Uporabljam jezik soustvarjanja, soc. dela, kot tudi uporabniku razumljiv jezik.	1	0%	33%	100%
Veljavni	Skupaj	3	1%	100%	

6.9.1.10. Tabela: Uporaba jezika oziroma besedišča socialnega dela (drugo)

Obrazložitev h Q6, Q6_6_text in Q7¹³

Od 134 socialnih delavk, ki so odgovorile na vprašanje Q6, jih največ (37%) uporablja vsakdanji, uporabniku razumljiv jezik, le nekoliko manj (34%) jih uporablja večinoma jezik socialnega dela, delno pa upravno/pravni jezik, 17% jih uporablja večinoma upravno/pravni jezik, delno pa jezik socialnega dela, le 8% jih uporablja le jezik socialnega dela in 1% jih uporablja le upravno-pravni jezik.

Socialne delavke so odgovore utemeljile s tem, da jim je, pri uporabi jezika, predvsem pomembno, da jih uporabniki razumejo, zato uporabljajo uporabniku razumljiv jezik, deloma jezik spreminjajo glede na delovna področja (upravno pravni jezik uporabljajo na področjih dela, kjer se jim zdi, da je to zahtevano, socialno delovni na področjih, kjer je to omogočeno), na podlagi zakonodaje in zaradi pravil inšpekcije in glede na zakonodajo.

Obrazložitev h Q8¹⁴

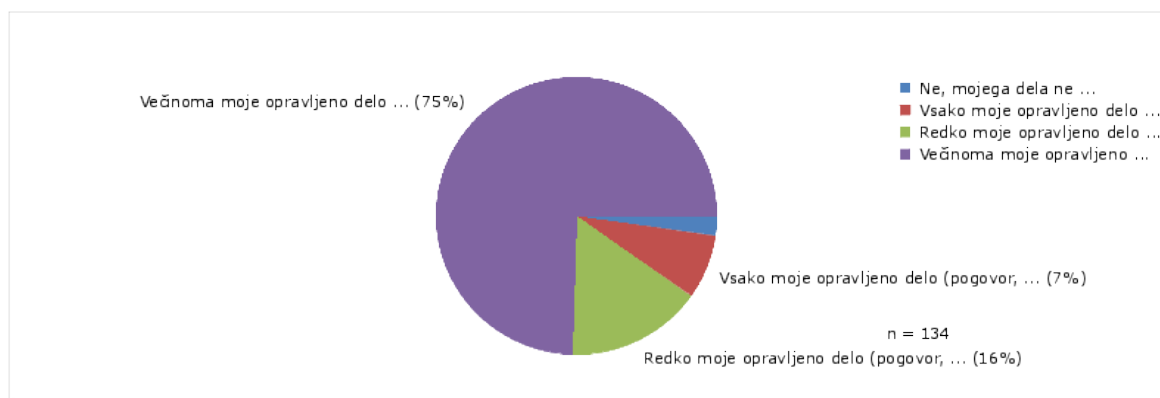
Socialne delavke, vključene v anketiranje, so menja, da dosledna uporaba jezika socialnega dela prinaša predvsem možnost spoštljivega in zaupnega odnosa z uporabnikom, možnost soustvarjanja in vzpostavljanja delovnega odnosa, jezik socialnega dela nudi možnost varnega prostora za pogovor, krepitev moči uporabniku, lažje razumevanje uporabnika, občutek varnosti in zaupanja, boljšega sodelovanja, možnost za enakovrednejši odnos z uporabnikom, tudi večjo motiviranost uporabnika.

Izpostavijo tudi, da se preko jezika vzpostavi poklicna identiteta in večja strokovnost socialnega dela ter da delo poteka na manj birokratski način.

13 Tabela „Uporaba jezika oziroma besedišča socialnega dela (utemeljitev)“ se nahaja v prilogi 5.

14 Tabela „Učinek uporabe jezika oziroma besedišča socialnega dela“ se nahaja v prilogi 5.

Ali menite, da imate možnost svoje delo (na primer pogovore z uporabnikom, poročila sodišču in druga opravila) na centru za socialno delo zmeraj zapisovati glede na načela in znanja o zapisovanju v socialnem delu? (n = 134)



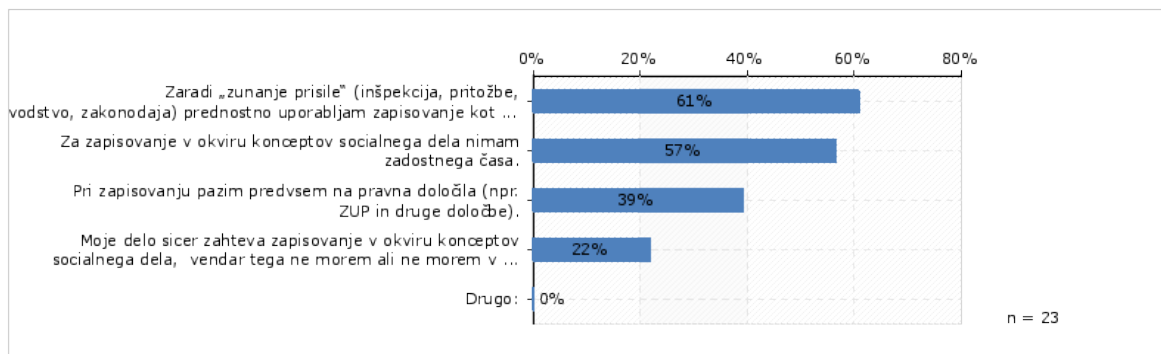
6.9.1.8. Ilustracija: Uporaba načel in znanj o zapisovanju v socialnem delu

Q9	Ali menite, da imate možnost svoje delo (na primer pogovore z uporabnikom, poročila sodišču in druga opravila) na centru za socialno delo zmeraj zapisovati glede na načela in znanja o zapisovanju v socialnem delu?				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	1 (Vsako moje opravljeno delo (pogovor, poročilo itd.) zapišem le tako, kot to predvideva stroka socialnega dela.)	10	3%	7%	7%
	2 (Večinoma moje opravljeno delo (pogovor, poročilo itd.) zapišem, kot to predvideva stroka socialnega dela.)	100	27%	75%	82%
	3 (Redko moje opravljeno delo (pogovor, poročilo itd.) zapišem kot to predvideva stroka socialnega dela.)	21	6%	16%	98%
	4 (Ne, mojega dela ne zapisujem, kot to predvideva stroka socialnega dela.)	3	1%	2%	100%
Veljavni	Skupaj	134	36%	100%	

6.9.1.11. Tabela: Uporaba načel in znanj o zapisovanju v socialnem delu

Povprečje	2.1	Std. odklon	0.6

Prosim, označite za vas ustrezno trditev (možnih je več odgovorov): (n = 23)



6.9.1.9. Ilustracija: Zapisovanje dela

Q10	Prosim označite za vas ustrezno trditev (možnih je več odgovorov):							
	Podvprašanja	Enote					Navedbe	
		Frekvence	Veljavni	% - Veljavni	Ustrezni	% - Ustrezni	Frekvence	%
Q10a	Pri zapisovanju pazim predvsem na pravna določila (npr. ZUP in druge določbe).	9	23	39%	374	2%	9	22%
Q10b	Zaradi „zunanje prisile“ (inšpekcija, pritožbe, vodstvo, zakonodaja) prednostno uporabljam zapisovanje kot ga določa upravni postopek in druga zakonodaja.	14	23	61%	374	4%	14	34%
Q10c	Za zapisovanje v okviru konceptov socialnega dela nimam zadostnega časa.	13	23	57%	374	3%	13	32%
Q10d	Moje delo sicer zahteva zapisovanje v okviru konceptov socialnega dela, vendar tega ne morem ali ne morem v celoti upoštevati zaradi (dopolni):	5	23	22%	374	1%	5	12%
Q10e	Drugo:	0	23	0%	374	0%	0	0%
	SKUPAJ		23		374		41	100%

6.9.1.12. Tabela: Zapisovanje dela

Q10d_text	Q10 (Moje delo sicer zahteva zapisovanje v okviru konceptov socialnega dela, vendar tega ne morem ali ne morem v celoti upoštevati zaradi (dopolni):)				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	časovne stiske	1	0%	20%	20%
	pomanjkanja časa	1	0%	20%	40%
	prevelikega obsega dela, kar posledično pomeni, da velikokrat gasimo samo požar (daleč od stroke socialnega dela!!!)	1	0%	20%	60%
	varstva osebnih podatkov	1	0%	20%	80%
	zakonodaje	1	0%	20%	100%
Veljavni	Skupaj	5	1%	100%	

6.9.1.13. Tabela: Zapisovanje dela (dodatno)

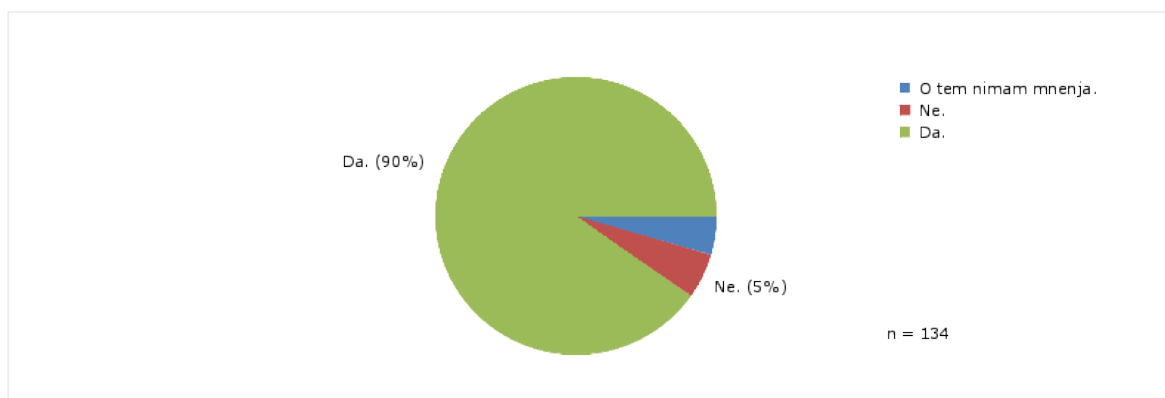
Q10e_text	Q10 (Drugo:)				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa

Obrazložitev h Q9, Q10, Q10d_text in Q10e_text

75% socialnih delavk, ki so odgovarjale na vprašanje Q9 meni, da lahko večinoma opravljeno delo zapišejo, kot to predvideva stroka socialnega dela, 16% jih delo na tak način zapiše redko, le 7% pa vsako delo zapiše tako, kot predvideva stroka socialnega dela in le 2% socialnih delavk ne zapisuje dela, kot to predvideva stroka socialnega dela.

61% anketiranih socialnih delavk, ki redko ali sploh ne zapisujejo svojega dela, kot to predvideva stroka socialnega dela, jih meni, da prednostno uporabljajo zapisovanje, kot ga določa upravni postopek in druga zakonodaja zaradi „zunanje prisile“ (inšpekcije, pritožb, vodstva in zakonodaje), podoben odstotek pa jih je mnenja, da za zapisovanje, kot to predvideva stroka socialnega dela, nimajo zadostnega časa, 39% pa jih je mnenja, da pri zapisovanju pazijo predvsem na pravna določila.

Ali menite, da je delo na centrih za socialno delo vedno bolj birokratizirano in da je vedno več del in postopkov, ki jih izvajajo socialne delavke, administrativnih in/ali upravno-pravnih? (n = 134)



6.9.1.10. Ilustracija: Birokratizacija dela na centrih za socialno delo

Q11	Ali menite, da je delo na centrih za socialno delo vedno bolj birokratizirano in da je vedno več del in postopkov, ki jih izvajajo socialne delavke, administrativnih in/ali upravno-pravnih?				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	1 (Da.)	121	32%	90%	90%
	2 (Ne.)	7	2%	5%	96%
	3 (O tem nimam mnenja.)	6	2%	4%	100%
Veljavni	Skupaj	134	36%	100%	

6.9.1.14. Tabela: Zbirokratiziranost dela na centrih za socialno delo

Povprečje	1.1	Std. odklon	0.5

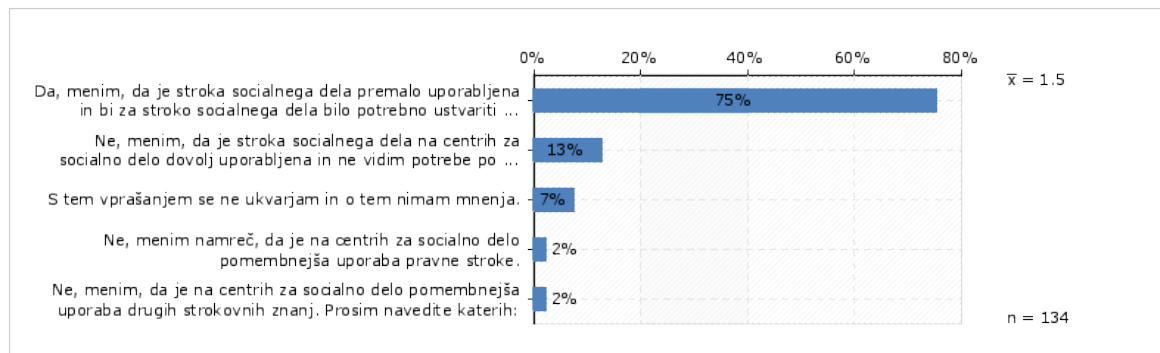
Obrazložitev h Q11, Q12¹⁵ IN Q13¹⁶

Večina anketirank (90%) je mnenja, da je delo na centrih za socialno delo vedno bolj birokratizirano in le 5% jih je mnenja, da temu ni tako, ostale o tem nimajo mnenja.

Pri utemeljitvi odgovora so socialne delavke navedle, da je težava birokratizacije predvsem v vodenju upravnih postopkov, v vedno več evidencah in bazah podatkov, inšpekcijskih nadzorih, količini vlog, posvečanju pozornosti predvsem količini dela in ne vsebini, v zapisovanju, zaposlovanju drugih strok (pravniki, upravni delavci) namesto socialnih delavk v zakonodaji, v tem da centri za socialno delo dobivajo takšne naloge v obravnavo, pomanjkanju časa za delo z ljudmi.

Anketiranke so večinoma mnenja, da je birokratizacija prisotna na vseh področjih, morda nekoliko bolj izpostavijo področje uveljavljanja pravic iz javnih sredstev.

Ali menite, da je stroka socialnega dela na centrih za socialno delo premalo uporabljena in bi bilo potrebno ustvariti več prostora za strokovno socialno delo? (n = 134)



6.9.1.11. Ilustracija: Uporaba stroke socialnega dela na centrih za socialno delo

15 Tabela „Birokratizacija dela na centrih za socialno delo (utemeljitev)“ se nahaja v prilogi 5.

16 Tabela „Področja največje birokratiziranosti dela na centrih za socialno delo“ se nahaja v prilogi 5.

Q14	Ali menite, da je stroka socialnega dela na centrih za socialno delo premalo uporabljena in bi bilo potrebno ustvariti več prostora za strokovno socialno delo?				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	1 (Da, menim, da je stroka socialnega dela premalo uporabljena in bi za stroko socialnega dela bilo potrebno ustvariti več prostora.)	101	27%	75%	75%
	2 (Ne, menim, da je stroka socialnega dela na centrih za socialno delo dovolj uporabljena in ne vidim potrebe po večanju prostora za strokovno socialno delo.)	17	5%	13%	88%
	3 (Ne, menim namreč, da je na centrih za socialno delo pomembnejša uporaba pravne stroke.)	3	1%	2%	90%
	4 (Ne, menim, da je na centrih za socialno delo pomembnejša uporaba drugih strokovnih znanj. Prosim, navedite katerih:)	3	1%	2%	93%
	5 (S tem vprašanjem se ne ukvarjam in o tem nimam mnenja.)	10	3%	7%	100,00%
Veljavni	Skupaj	134	36%	100%	

6.9.1.15. Tabela: Uporaba stroke socialnega dela na centrih za socialno delo

Povprečje 1.5 Std. odklon 1.2

Q14_4_text	Q14 (Ne, menim, da je na centrih za socialno delo pomembnejša uporaba drugih strokovnih znanj. Prosim navedite katerih:)				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	Pravo.	1	0%	33%	33%
	Več psihoanalitičnih in psihoterapevtskih znanj, saj bi bilo manj izgorevanja na delu, delo bi bilo bolj učinkovito, pa tudi strankam bi lahko bolje pomagali.	1	0%	33%	67%
	Oblikovanje stroke socialnega dela, ki bo pisana na situacijo, namenjena konkretnim težavam, ki bo strokovno utemeljena in preverjena, predvsem razumljiva, sprejemljiva za uporabnike/stranke.	1	0%	33%	100%
Veljavni	Skupaj	3	1%	100%	

6.9.1.16. Tabela: Uporaba stroke socialnega dela na centrih za socialno delo (dodatno)

Obrazložitev h Q14 in Q14/4

75% socialnih delavk je mnenja, da je stroka socialnega dela na centrih za socialno delo premalo uporabljena in bi bilo za stroko socialnega dela potrebno ustvariti več prostora. Le 13% jih je mnenja, da je stroka socialnega dela na centrih za socialno delo dovolj uporabljena in ne vidijo potrebe po večanju prostora za strokovno socialno delo.

2% jih je mnenja, da je pomembnejša uporaba pravnih znanj, 2% anketirank je mnenja, da je na centrih za socialno delo pomembnejša uporaba drugih znanj, in 7% jih o tem vprašanju ni izrazilo mnenja.

Obrazložitev h Q16 - Q20¹⁷

Anketiranke so mnenja, da bi bilo na ravni samih centrov za socialno delo potrebno predvsem ločiti upravne postopke in birokratske naloge iz centrov za socialno delo, prenesti določene naloge na sodišča, imeti več časa za delo z ljudmi (manj uporabnikov na socialno delavko), možnosti za spremembe vidijo tudi v učinkovitejši organizaciji in drugačni razporeditvi dela in v tem, da se na centrih za socialno delo zaposlujejo socialne delavke.

Na ravni zakonodaje menijo, da bi morali za spremembe znižati normative in standarde, določene naloge prenesti na druge institucije, spremeniti zakonodajo v členu, ki določa, kdo je lahko strokovni delavec na centru za socialno delo, ločiti upravne postopke od del socialnega dela, sprejeti predlagani Družinski zakonik. Predlagajo še poenostavitev zakonodaje, ukinitve ZUP-a itd.

Na ravni usposobljenosti socialnih delavk vidijo možnosti za spremembe predvsem v izobraževanju in dodatnih možnostih za izobraževanje, v superviziji in interviziji, z izobraževanjem teorije za prakso in s trudom delati socialno delo.

Na ravni podpore in pomoči, ki jo potrebuje strokovnjak, socialne delavke menijo, da je pomembno za doseganje sprememb imeti možnost timskega dela, dela v paru, podpore pri nadrejenih, pravne pomoči, supervizije, intervizije, možnosti za izobraževanja,

¹⁷ Tabele „Predlogi sprememb na ravni institucije“, „Predlogi sprememb na ravni zakonodaje“, „Predlogi sprememb na ravni usposobljenosti socialnih delavcev“, „Predlogi sprememb na ravni podpore in pomoči strokovnjaku“ in „Predlogi sprememb na osebni ravni ravnanja s poklicem socialne delavke“ se nahajajo v prilogi 5.

spremembe vidijo tudi pri dodatnih zaposlitvah, v pomoči Socialne zbornice in Skupnosti centrov za socialno delo, v večji vključenosti Fakultete za socialno delo in pomoči s strani Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti.

Spremembe na ravni ravnanja s poklicem pa vidijo v stalnem učenju, zavezanosti stroki, večji samozavesti in delu na sebi.

6.9.1.1 Vmesna razprava na osnovi kvantitativno pridobljenih podatkov vprašalnika

Na podlagi analize anketnega vprašalnika lahko zaključim, da je na centrih za socialno delo zaposlenih največ socialnih delavk, sledijo pravnice, psihologinje in upravne organizatorke. Na centrih za socialno delo pa so zaposleni tudi drugi profili strokovnjakinj, kot so sociologinje, profesorice, politologinje, teologinje, varstvoslovke in organizatorke socialne mreže.

Delo na centrih za socialno delo poteka predvsem specializirano v okviru tako imenovanih storitev in javnih pooblastil ter je usmerjeno na posamezne problemske situacije uporabnikov.

Predvsem zaskrbljujoče je dejstvo, da več kot polovica socialnih delavk ali ima, vendar redko, ali sploh nima možnosti uporabljati koncepte socialnega dela, ki so se razvili iz prakse in za prakso socialnega dela v obsegu, kot bi jih želeli in da koncepte socialnega dela v praksi lahko zmeraj uporablja le 7% socialnih delavk. Čeprav njihovo delo zahteva znanja socialnega dela, jim preveč časa vzame birokracija in/ali upravne zadeve, za uporabo konceptov socialnega dela, kot jih poznajo, pa nimajo zadostnega časa. Veliko socialnih delavk, čeprav njihovo delo sicer zahteva znanja socialnega dela, zaradi „zunanje prisile“ (inšpekcija, pritožbe, vodstvo, zakonodaja) prednostno uporablja znanja upravnega

postopka in pravna znanja. Kar 12% anketiranih socialnih delavk ima predvsem birokratsko delo, tako da pri njem večinoma ne potrebujejo znanj socialnega dela.

Sicer pa socialne delavke, ki imajo možnost uporabljati koncepte socialnega dela v praksi, uporabljajo koncepte delovnega odnosa in koncept izvirnega delovnega projekta pomoči.

Socialnim delavkam je pomembno, da jih uporabniki razumejo, zato pri delu z uporabniki večinoma uporabljajo vsakdanji, uporabniku razumljiv jezik, ki pa ga pogosto ne prevajajo nazaj v jezik stroke, temveč ga kombinirajo z upravno-pravnim jezikom. Jezik socialne delavke pogosto spreminjajo oziroma ga prilagajajo, predvsem glede na delovna področja dela, na podlagi zakonodaje in zaradi pravil inšpekcije.

Socialno delovni jezik tako uporablja le 8% socialnih delavk.

Kljub majhni uporabi jezika soustvarjanja v svoji praksi, pa so socialne delavke mnenja, da dosledna uporaba jezika socialnega dela prinaša možnost spoštljivega in zaupnega odnosa z uporabnikom, možnost soustvarjanja in vzpostavljanja delovnega odnosa, jezik socialnega dela nudi možnost varnega prostora za pogovor, krepitev moči uporabniku, lažje razumevanje uporabnika, občutek varnosti in zaupanja, boljšega sodelovanja, možnost za enakovrednejši odnos z uporabnikom, tudi večjo motiviranost uporabnika. Preko jezika socialnega dela se vzpostavi tudi poklicna identiteta in večja strokovnost socialnega dela ter pogoji za to, da delo poteka na manj birokratski način.

Večina raziskovank lahko opravljeno delo zapiše, kot to predvideva stroka socialnega dela. Tiste socialne delavke, ki pa te možnosti nimajo, uporabljajo zapisovanje, kot ga določa upravni postopek in druga zakonodaja, predvsem zaradi „zunanje prisile“ (inšpekcije, pritožb, vodstva in zakonodaje) ali pa za zapisovanje v skladu s stroko socialnega dela nimajo zadostnega časa.

Delo socialnih delavk na centrih za socialno delo je (vedno bolj) birokratizirano. Birokratizacija se kaže, kot kažejo rezultati kvantitativne raziskave, predvsem v vodenju upravnih postopkov, v veliki količini evidenc in baz podatkov, inšpekcijskih nadzorih, količini vlog, posvečanju pozornosti predvsem količini dela in ne vsebini, v zapisovanju, v zaposlovanju drugih strok (pravniki, upravni delavci) namesto socialnih delavk, v zakonodaji, v tem da centri za socialno delo prevzemajo v obseg dela birokratske naloge, v pomanjkanju časa za delo z uporabniki. Birokratizacija je prisotna sicer na vseh področjih dela socialnih delavk, najmočnejše pa je izražena na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev.

Socialne delavke vidijo veliko možnosti in imajo veliko idej za spremembe, s katerimi bi lahko dosegle, da bi strokovno socialno delo bilo osrednji način ravnanja s kompleksnimi psihosocialnimi problemi ljudi. Na ravni centrov za socialno delo bi bilo potrebno iz dela socialnih delavk izločiti določene (predvsem upravne in birokratske) naloge, socialne delavke bi potrebovale tudi več časa za delo z uporabniki (manj uporabnikov na socialno delavko), potrebna pa je tudi učinkovitejša organizacija (drugačna razporeditev dela) in zaposlovanje socialnih delavk za opravljanje socialno delovnih nalog.

Na ravni zakonodaje bi bila, na podlagi mnenj socialnih delavk, potrebna poenostavitev in sprememba določene zakonodaje, potrebno bi bilo znižati normative za delo, določene naloge prenesti na druge institucije, spremeniti zakonodajo v členu, ki določa, kdo je lahko strokovni delavec na centru za socialno delo, ločiti upravne postopke od del socialnega dela in sprejeti predlagani Družinski zakonik.

Socialne delavke na ravni usposobljenosti vidijo možnosti za spremembe predvsem v izobraževanju in dodatnih možnostih za izobraževanje, v superviziji in interviziji, z izobraževanjem teorije za prakso in s trudom delati socialno delo.

Na ravni podpore in pomoči, ki jo potrebuje strokovnjakinja pa je pomembno za doseganje sprememb, imeti možnost timskega dela, dela v paru, podpore pri nadrejenih, pravne pomoči, supervizije, intervizije, možnosti za izobraževanja, spremembe vidijo tudi pri dodatnih zaposlitvah, v pomoči Socialne zbornice in Skupnosti centrov za socialno delo, v

večji vključenosti Fakultete za socialno delo in pomoči s strani Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti.

Spremembe na ravni ravnanja s poklicem pa vidijo v stalnem učenju, zavezanosti stroki, večji samozavesti in delu na sebi.

6.9.2 Uporaba konceptov soustvarjanja pomoči v delovnem odnosu v praksi centrov za socialno delo „KVALITATIVNA ANALIZA 1“

6.9.2.1 Analiza intervjujev in ugotovitve

Intervjuje sem opravila z devetnajstimi socialnimi delavkami, ki so zaposlene na različnih centrih za socialno delo v Sloveniji. Na centru za socialno delo so v povprečju zaposlene sedemnajst let in večinoma celotno delovno dobo.

Socialne delavke opravljajo različna strokovna področja dela. Večinoma opravljajo specializirano področje dela, preostale delajo nekaj področij skupaj, ki pa vsebinsko niso nujno povezana.

Besedilo intervjujev sem kodirala na način, da sem jih razdelila v sedem raziskovalnih sklopov in vsak raziskovalni sklop nadalje razdelila še v kategorije, ki predstavljajo fokus posameznega raziskovalnega vprašanja:

1. uporaba konceptov socialnega dela (fokus raziskovalnega vprašanja je uporaba konceptov socialnega dela in nemožnost uporabe konceptov socialnega dela (konkretne situacije);
2. uporaba jezika socialnega dela (fokus raziskovalnega vprašanja je uporaba jezika socialnega dela in konkretne formulacije in situacije, ko se socialne delavke ne morejo upreti na jezik stroke in kakšen jezik takrat uporabijo);
3. zapisovanje v socialnem delu (fokus raziskovalnega vprašanja je zapisovanje v skladu s stroko socialnega dela (kako) in drugi načini zapisovanja (kateri));
4. vpliv na odnos z uporabnikom in spremembe, ki bi jih prinesla možnost dosledne uporabe konceptov socialnega dela in jezika socialnega dela);
5. birokratizacija dela na centrih za socialno delo (fokus raziskovalnega vprašanja je mnenje socialnih delavk o birokratizaciji na centrih za socialno delo);
6. Uporabljenost in uveljavljenost stroke socialnega dela na centrih za socialno delo (fokus raziskovalnega vprašanja: uveljavljenost stroke in uporabljenost stroke);

7. možnosti in ideje za spremembe (fokus raziskovalnega vprašanja: možnosti in ideje za spremembe (na ravni države, zakonodaje, institucije, izobraževanja oziroma usposobljenosti, na ravni podpore oz. pomoči strokovnjaku, na ravni ravnanja s poklicem ali druge) in možnosti za uveljavljanje stroke ter lastni prispevek k temu na svojem delovnem področju.

6.9.2.1.1 Uporaba konceptov socialnega dela

Fokus raziskovalnega vprašanja in kategorije:

- uporaba konceptov socialnega dela (delovni odnos, instrumentalna definicija problema, perspektiva moči, individualni projekt pomoči);
- nemožnost uporabe konceptov socialnega dela (konkretne situacije).

Glede uporabe konceptov oziroma načinov ravnanja socialne delavke večinoma poudarijo pomembnost zaupnega odnosa do uporabnika, odkrivanja definicije problema, skupnega iskanja in vzpostavljanja rešitev, skupnega raziskovanja in načrtovanja pomoči, manjši del jih omeni tudi druge koncepte v smislu delovnega odnosa, kot so predstavitev, dogovor o sodelovanju, predstavitev vloge socialne delavke in uporabnika, komunikacijo z vsemi udeleženi, osebno vodenje, etiko udeležnosti in perspektivo moči.

SD 1: „Najprej se še moram malo spomnit na socialne koncepte. Socialni, delovni odnos absolutno, definicija problema, iskanje rešitve, skupno raziskovanje v bistvu problema najprej, potem rešitve, neko skupno kreiranje rešitev ... v tem smislu, vodenje pogovora, vključevanje uporabnika maksimalno. Vprašam najprej njega, kaj pravzaprav on, kaj mu predstavlja problem, potem pa naprej, kakšne neke možnosti ima, kakšne resorse, ne vem, kdo mu lahko pomaga, koga ima sploh med sorodniki, med sosedi, ne vem, tako raziskovanje v bistvu njegove širše socialne mreže, potem na podlagi tega eno kreiranje načrta, v bistvu raziskovanja.“

SD 2: „Ogromno delam jaz te prve socialne pomoči. Osebne pomoči zelo malo, žal. Pa potem ne vem, kaj bi še takega. Skupaj nekako definirava problem, da dejansko prideva prvo do tega, ker

pogosto uporabniki prvo, ko pridejo, so zmedeni, v raznih stiskah in čustveno tudi, v čustvenih stiskah, prestrašeni, ne vejo, kam se obrniti. Da jim prvo dam pač možnost in prostor, da se umirijo, da tudi dostikrat svoja čustva, da lahko povejo, da sprostijo, da potem skupaj nekako pa definirava problem. Za osebno pomoč je potem že potrebno več dogovorov in več terminov, tudi določeni ljudje so pripravljeni na sodelovanje, saj na nek način delamo kot osebno pomoč, samo ne sklenemo tega dogovora o osebni pomoči tako formalno, kot je, ampak ko pridejo s kakšnimi težavami, ko imajo kakšno težavo, tudi večkrat pridejo zaradi ene težave, ali pa kompleksnejših problemov, potem rešujemo zadeve na različnih nivojih. Ogromno imamo novih zadev, ki vedno znova prihajajo in potem pač nekako moraš ločiti tisto, kar je bolj kritično, nujno, sploh nasilje ima prednost, tako da zdaj kake druge zadeve, potem že svetovanje zmanjkuje že časa dostikrat. Potem jih dostikrat tudi ven napotimo, na nevladne organizacije, svetovanja. Zaradi količine dela.“

SD 3: „Ja, na vseh področjih je možno. Vse, kar pač pokrivam, ampak razlikuje se način dela. Delo z družino terja en drug pristop, en drug način dela, delo z vsemi člani družine je delo z večimi posamezniki, pokazenska pomoč posamezniku in družini, pa bolj ali manj individualno delo s posameznikom. Bolj je naravnano na to, kaj on pričakuje od nas, socialne službe. Med tem ko pa delo z družino pa terja neke druge postopke, pa neka druga ravnanja. Pri delu z družino mi izhajamo iz pobud, ki prihajajo na center. Bolj ali manj so pobude na centru zaradi neprimernosti ravnanj staršev z otroki in tu se mi vključimo po uradni dolžnosti. Tu je naš pristop drugačen, bolj neprostovoljen. Mi vstopamo v družino, medtem pa pokazenska pomoč posamezniku, z obsojenci konkretno, pa on vabi nas, oziroma če on želi, na njegovo pobudo. Tako, da se v bistvu ti koncepti razlikujejo.

Če je tak, ko je recimo bolj neprostovoljni uporabnik, tam uporabiš bolj druge koncepte, recimo lahko, ali neke pristope ... moje delo je podobno. Zdaj ne glede na to ali je neprostovoljen ali je prostovoljen, je moj pristop enak, zato ker želim vedeti kaj, čemu, kje nas potrebujejo, ko potrebujejo našo pomoč, če lahko mi nudimo kakršnokoli pomoč, se pravi to definicijo problema, oblikujem enako z neprostovoljnimi uporabniki kot prostovoljnimi uporabniki in tudi moj način dela je podoben. Je pa res, da so tu ena pričakovanja tudi do uporabnikov, kadar je socialno delo z družino, so tudi moja pričakovanja do njih in potem pač vidimo, če se to uskladi, pa če to lahko nekako peljemo naprej.“

SD 4: „Trudim se. Ljudje, ki pridejo, po navadi pridejo z neko predstavo, kaj je njihov problem. V razgovoru, vedno jih povabim, da mi povejo, kaj je tisto, zakaj so prišli. Se pa potem izkaže, da so tudi drugi problemi ali pa da ta, ki so ga oni prepoznali kot razlog za prihod, niti ni najbolj pravi ali pa največji, ali pa najbolj obremenilen. Tako da trudim se, da povabim ljudi, da povejo svojo zgodbo in drugič, da naredimo nekaj, kaj bi lahko skupaj, kaj mora kdo, kaj lahko ta človek in kaj moram jaz, kaj lahko jaz, kaj lahko potem naredimo v tem sodelovanju. To se mi zdi, da mi je to neko osnovno izhodišče. Potem pa vključujem druge družinske člane, če je to smiselno ali ocenim, da je potrebno, da so potrebni za razrešitev tega problema. Ali je to partner ali tudi otroci so konec koncev kdaj, ali pa neke druge pomembne osebe tam, kjer ni partnerjev. Včasih pridejo kaki stari starši, pa kaj jaz vem kdo ...

Vključevanje v okviru tu naše enote pa tudi iz drugih enot, se pravi tistih, ki delajo neki drug sklop nalog v okviru centra, pa seveda izven centra. Tega je tudi veliko. Tako na področju socialnega varstva kot na področju zdravstva, stanovanjske problematike, zdaj se drugega tako ne spomnim, teh neprofitnih organizacij. To se mi zdijo taki prevladujoči načini.“

SD 5: „... ker je to delo s posamezniki, pa ker je to delovno področje nadomestnih kazni, greš čisto z enim neogrožujočim odnosom do teh posameznikov, pa se mi zdi, da je močno to lahko učinkovitejše, da jih lažje na nek način usmeriš, ali pa da se lažje odprejo, pa da lažje prideš do tistega bistva problema. Ker tista kazen, ki jo oni imajo, je samo en delček od tega, kaj pa jih v resnici še pesti.

... če hočeš, lahko ogromno socialnega dela vneseš, konkretno pogovor, poskušat ga tako pripeljat, da on vidi problem v pogovoru ... v pogovoru, v čisto enem tistem, ko imajo potrebo povedati mogoče določene stvari ali pa ko jih raziskuješ, kaj bi pravzaprav za tega človeka bilo. Pa potem ... postaviš dodatno vprašanje. „Jaz tega ne morem. Ja, zakaj pa ne, kaj vas pri tem ovira? V bistvu skozi ta vprašanja prideš čisto do tistega. Ali pa se včasih zgodi, da že skoraj zaključimo, pa potem pridejo nazaj.

... Morda čisto konkretno. Mu daš naslov, številko človeka, na katerega se naj obrne. Bolj s tega vidika, pa je potem mogoče ljudem tudi lažje.“

SD 6: „V spremljanju rejništva je tako jasno določeno po zakonodaji, po čem je potrebno delati. Kje je svetovanje? Kje so katere druge oblike pomoči? Pri spremljanju rejništva je zelo težko po

konceptih Lüssija delati ali ne vem česa ... je treba tukaj in zdaj reševati stvari skupaj z otroci, z rejniki, s starši, tako da ni tu nekih konceptov, katerih bi se lahko držala, ampak so čisto, bom rekla, od situacije do situacije se prilagodiš na kak način. Zagotovo pa z vsemi skupaj, ki so soudeleženi v problemu, rešuješ situacijo, ali rešuješ, ne vem, stike, zdravje otroka. Vedno se izhaja iz otroka. Drugače pa, da bi lahko šla nekako od začetka do konca skupaj, pa tega ni, ker sem že pridejo ljudje, ki imajo storitve na centru in nekako se potem že znajo temu primerno obnašati, na kak način ravnamo potem skupaj. Največ se dela, bom rekla, v okvirih svetovalnih razgovorov. V tem delu gre predvsem za otroke. Se naredi skupaj z njim načrt pomoči, kaki so njegovi želeni izidi, cilji, kam bi rad. Potem tudi se ga v tem delu usmerja kako, predvsem v samem čustvenem smislu, kako deluje, neke čustvene faze v odnosu do staršev, sprejem na dano situacijo, biti otrok v rejništvu. Potem tudi odnos biti v rejniški družini, kaj to zanj pomeni, kako živeti s tem statusom. V tem delu je veliko svetovalnih razgovorov z otroci. Pri rejnikih je veliko svetovalnih razgovorov tudi v podobnem smislu, sprejeti tega otroka, sprejeti njegovo družinsko situacijo, njegove starše, ta paket, ki ga otroci prinesejo s sabo. To je neka priprava na sprejemanje rejniške situacije.

Pri starših pa se vključujemo predvsem v tem delu, kot pri vseh, spremljanje njihove situacije, kaki so njihovi želeni izidi, kaj si oni želijo, kje rabijo, katere oblike pomoči. Jaz sem pripravila eno obliko nekega vprašalnika, ki nam je neka stalnica pri delu s starši, kje bi rabili več podpore, več pomoči, na kak način se naj vstopi v njihovo družino, kje nam dovolijo, da vstopamo.

Tudi si nekako pomagamo s projekti Skupaj zmoremo, družini za dom. Pri izvajanju stikov, tudi pri rejnikih, ko gre za kake težje situacije.

Drugače pa je tu veliko tudi skupinske dinamike. Skupine rejnic, skupine otrok v rejništvu. Ni nekih definicij definicij, ampak vedno načrtujemo tukaj in zdaj, skupaj, kje znamo, kje lahko, skupaj z rejniki, starši, otroci.

Vsi skupaj v okviru individualnih projektnih skupin, ki jih tu opredeljuje ZIRD. Srečujemo se tam pri otrocih, kjer je situacija zelo aktualna, tudi na 14 dni, tako da vsake stike skupaj načrtujemo. Pri otrocih, kjer so situacije manj aktualne, pred vsakimi počitnicami. Tam kjer pa stvari že gladko tečejo, so otroci že bolj ali manj odrasli in samostojni, tam pa mogoče se res držimo zakonodaje, pa enkrat na leto. Drugače pa po potrebi.“

SD 7: „Pri vsakem primeru, pri vsakem uporabniku se mi zdi bistven odnos, ki ga vzpostavim z uporabnikom. Sicer zdaj ne vem, če so to tak čisto koncepti kot taki, jaz pač vsakemu najprej

razložim, ker dostikrat pridejo samo po informacije, da sploh vedo, kaj to je, kaki je način dela, da jim razložim, kako mi delamo, kaj si oni želijo, da pridemo do nekih skupnih ciljev, ki smo si jih zadali. In potem pač skupaj odkrivamo, kaj bi bilo potrebno urediti, kaj bi bilo za narediti, da bi bilo njim sprejemljivo, kaj bi bilo nam sprejemljivo, da pač najdemo neko skupno pot.

... glede na področje dela je tu pač pri meni pomembno, če se le da, da vključimo tudi osebo, v bistvu varovanca, ki je pod skrbništvom. Pomembno se mi zdi, da jih vključimo, četudi oni ne razumejo dostikrat, kaj sploh pomeni skrbništvo, ali so tako dementni, da sploh ne morejo več govoriti, se izražati. Potem pač pri tistih, ki pa niso, vse dati nekako, se sporazumeti z njimi, se mi zdi pomembno, da tudi njih vključujemo, ne samo svoje, ki jim želijo pomagati.“

SD 8: „Vsekakor se je dosti spremenilo. Z mojih začetkov pa do danes, od samega jezika, ki ga uporabljamo z uporabniki, do tega da dejansko so uporabniki dosti bolj razgledani kot so bili, ozaveščeni o svojih pravicah in enostavno se je tudi jezik spremenil. Ne uporabljamo več neke zdrave razumskosti, ampak dejansko daješ ljudem možnost, da tudi oni povejo svojo zgodbo, da sodelujejo pri tej rešitvi, da jim obrazložiš v čem je problem, kako ga ti vidiš, kako ga oni vidijo in da skupaj dejansko poiščemo neke rešitve, kajti če tega ne delamo ... imaš občutek, da stranke ti kar naložijo: tu imate, saj ste vi zato tu, zdaj pa te rešite kako veste pa znate ... če rešiš narobe, potem seveda pride do konfliktov in se to pozna pri nadaljnjem delu.

... da jih opolnomočiš, da uporabljaš pozitivne besede, da ne uporabljaš tistih negativnih: ste nemočni, ste taki, ne znate, kak bote, kdaj bote ... Ne trošiš nekih takih neumnosti.“

SD 9: „Jih uporabljam, konkretno socialnega dela. Vsekakor zmeraj, pač ko pride, moraš vzpostaviti neki čisto tak kontakt z osebo, potem pa delovni odnos. V smislu tega, da pač se opredeli problem, se pravi, da se zadeva potem konkretizira in da se potem skupaj oblikujejo najboljše možne rešitve za tisti dani problem. To zmeraj. Pri vsakem stiku, pri vsakem človeku, ki pride do mene z neko težavo, to uporabim. To dejansko pač je moje delo.“

SD 10: „Najpogosteje mi pravzaprav je ... oseben stik. Načeloma ponedeljek, sredo, petek, sem tukaj za stranke in trdim, da če se le da, takrat tudi ne manjkam. Res da, višja sila, sodišče, drugače ni problem, zmenim se za kakšno zadevo tudi izven uradnih ur. Prej ko sem imela drugo področje dela, sem se sploh določene stvari raje zmenla izven uradnih ur, da vseeno ni moteče. Imam

pogosto stisko osebno, ko imam razgovor, pa vmes telefon. Jaz sem tak človek, da ne morem ne dvigniti telefona, ker se mi zdi tudi tisti me mora dobiti. Praviloma ljudje razumejo, se opravičim. Tudi to, da potem rabim sekundo, da pridem nazaj v kontekst. Oseben kontakt, zame osebno, pa tudi za ljudi. Večkrat dobim pozitiven feedback informacijo, do tega tudi, da sem, ne vem, zahtevna bila do ljudi, da sem od njih zahtevala, da neke stvari naredijo ...

... Navezovanje tega delovnega odnosa, ker namreč vedno sem rekla, če nič drugega, jim lahko dam občutek, da so ljudje. Zato mene ni nič manj, njim pa je več.

Zato pa jaz praviloma razen pri kakšnih starejših, ne izpolnjujem vlog. To je tudi vedno dilema, ali moramo mi vlogo izpolniti stranki ali ne. Jaz rečem, da ne. Socialno delo je tudi to, da ga naučim, da bo drugič sam. In enih par je bilo, jaz pa si moram to zdaj fotokopirat, da si bom drugič sam izpolnil. Ampak človek je zadovoljen ... “

Socialna delavka omeni tudi pomen odstopiti od moči, od tega, da najboljše veš.

(SD 10) „Eno najpomembnejših stvari se mi zdi osebni pristop, informirati ljudi, priznati, da kaj ne veš, da boš poiskal. Ljudje znajo to ceniti. Se mi zdi, da če, najslabše je, da se delaš, da vse znaš. To se mi ne zdi tak. Ljudje te hitro spregledajo, tako kot otroci. “

SD 11: „Poskušam združiti vse, kar znam, kar sem se naučila, to kar bom rekla, iz faksa mogoče. Sem bila v obdobju, ko je bilo delo ali način razmišljanja, kako se na centru dela, čisto drugačen, tako da ta drugi del, ko sem šla potem na drugo stopnjo, se mi zdi, da je bila taka prelomnica. Hkrati bom rekla, da sem se imela kar dosti možnost udeležiti vseh takih raznih usposabljanj.

Imam tudi realitetno terapijo, sem delala, imam certifikat. Vedno poskušam v pogovoru, v delu s strankami oziroma uporabniki, kakor koli rečemo, čim bolj vse, kar znam in na konkretno situacijo. Se mi pa zdi, kot tisto pomembno, taki pogovor ali prvi pogovor, ko prideš v stik z uporabnikom, ki ima težavo, poslušati, ne biti pristranski, ne ocenjevati, resno vzeti stvari, ne vsiljevati nekih stvari ali pa nekih, ne vem, zdaj da bi mogla, tako nekako. “

SD 12: „... stranka, ki zaide k meni, se ji jaz posvetim in ji jaz seveda prisluhnem. “

SD 13: „... Jaz upam, pa nekako ozaveščam to, ker delam po teh konceptih, če glih nekemu laiku zgleda, ne vem, moj ali naš pogovor čisto nekaj domačega, ampak kaj ti pa jezik socialnega dela pravi, kako se z ljudmi pogovarjati, na kakšen način. Če bomo zdaj tu neko strašno besednjačenje,

strokovnjaško oziroma uradniško uporabljali, to ni jezik uporabnika. Faks nam da vseeno neko podlago, znanje za ravnanje, ki ga uporabljaš, ta avtomatizem že ...

... sem prej res bolj birokratske zadeve delala in zdaj vidim, da zdaj moram začeti čitati, pa ene stvari, ki smo jih imeli za obvezno literaturo na faksu, ker te si se, kaj si se naučil, pa pozabil. Zdaj ko delaš te stvari, valjda, da komaj razumeš tiste stvari. Mogoče kaj od Gabi pa to, ... pa karkoli si bral, katerikoli koncept, vse je bilo eno in isto, ker ga nisi imel v praksi, v realnem življenju si ne moreš predstavljati. Zdaj pa kar v eni storitvi osebne pomoči ali pač v katerem delu.

Mogoče po tistih valovih prvi, pa drugi, ta diagnosticiranja, pa stigmatiziranja, pa iskanja problemov in težav ...

Tudi ta jezik oziroma približanje je ... pomembno, krepitev moči, zagovornišтво, to so tiste osnovne ... to je osnova, ampak ta osnova nam enostavno fali ...

Kar dosti na terenu sem. In približanje, najdem take hude scene, kje ..., v takšnih razmerah živijo, v takšni bedi dobesedno, finančni pa takšni, ne vključeni v programe.

Valjda to je tudi 30 ljudi tam, 30 ljudi tam, imamo jih pa nekje 300 s statusom. Pa na področju mladoletnih, tudi otrok, tam vegetirajo v osnovni šoli s prilagojenim programom dokler po odločbi Zavoda za šolstvo le lahko. In je v konceptu vzpostavitve delovnega odnosa. In je pri teh ljudeh bolj tako, vzpostavitev zaupanja, ker je res dvakrat, trikrat, štirikrat, da te spoznajo, kot mali otroci v bistvu. Da te spoznajo, da se te navadijo, pa te mogoče komaj lahko nekaj. “

SD 14: „Vse to, vse povprek, samo niti ne vemo točno, kaj je zdaj kateri koncept. Prvo se dela na odnosih. Prvo kar je treba izpostaviti je to, kar nam je osnova. Večina njih je neprostopoljnih. Tu porabimo največ energije, včasih se tu vedno znova vzpostavlja neki odnos, da jih pridobimo.

... raziskovanje v bistvu njihovega sveta, njihove preteklosti, kar oni sicer zelo radi. Jih usmerjati, da pridemo na sedanjost. Zdaj pri storitvah je sploh to izrazito, ker je treba iskati te vire, s katerimi si oni lahko pomagajo, kakšno možnost imajo najprej sami, kje lahko mi malo dodamo pa oni. To je v sami storitvi. Tudi pri težavah v odraščanju je tako, da se starši mogoče znajdejo čisto tako v eni slepi ulici ... Po enem takšnem razgovoru ... Samo jim malo zrcališ nazaj, pa vidiš, kako. A to sem delala, pa to sem delala, sama sebe najde. “

SD 15: „Vzpostavljam delovne odnose, ki se mi zdi pri mladoletnikih zelo pomemben. Je tudi malo bolj specifičen. Zdaj pri tem javnem pooblastilu jaz moram tako poročilo za sodišče na koncu

pripraviti. In tu imamo raziskovanje življenjskega sveta uporabnika. Za primerno poročilo je treba raziskovanje virov pomoči ... pri oddaji otroka v zavod uporabljamo ocene tveganja, pri mladoletnikih krepitev moči, sama poročila, ker pri tem raziskovanju življenjskega sveta jaz še dopolnim s poročili drugih institucij in skupaj z mladoletnikom midva pripraviva poročilo, da tudi predlagava vzgojni ukrep, v katerem je pripravljen sodelovati in dejansko se kasneje tudi izvede. Tako vse, etika udeležnosti pomoči, vse ... pri mladoletnikih se prav tako lahko lepo dela vse to. Ker niti ni taka prisila. ... da me on sprejme. Te lahko delam, če pa tega ti ne narediš, te pa nimaš nič.“

SD 16: „Glede teh konceptov, glede vzpostavljanja socialno delavskega odnosa, vzpostavljanje socialno delavskega odnosa se mi zdi zelo pomembno, sploh predstavitev, ko se srečam s parom ob razvezi, ob razpadu zunajzakonske skupnosti. Sem spada tako predstavitev sebe in institucije, mojo vlogo, potem sprejemanje njih. Tu se zelo veliko ustavim in jim predstavim, kaj je moja vloga, posebno tudi ta dvojna vloga centra za socialno delo. V bistvu sledim pravilniku, ki je postavljen, istočasno pa zelo se mi zdi pomembno, da dobijo, da jim predstavim to dvojno vlogo centra, in sicer prvo ta, da lahko s pomočjo mene in v okviru svetovalnega razgovora prideta do sporazuma v zvezi z vsem tem, kar je vse pomembno ob razpadu zunajzakonske skupnosti oziroma razvezi zakonske zveze. Po drugi strani pa vlogo centra tudi glede poročila in mnenja sodišču ... jim damo možnost izbire, poudarjam mojo vlogo ...

... če skupaj soustvarjamo in jim pomagam in so pripravljeni sodelovati pri razreševanju posameznih vprašanj. Tu si pomagam tudi s tem, kar vidite, kar imam zapisano, recimo tudi je mogoče malo bližje, se pravi, kak bosta, ne govorim o dodelitvi niti o zaupanju otrok, ampak recimo, kako si bosta pri ločitvi razdelila skrb za otroke, potem glede stikov, preživnin in delitvi premoženja, kdo bo ostal v skupnem stanovanju in tako naprej. Če skozi proces, če se pokaže vsaj nekaj od tega, se morata dogovoriti, potem je tudi naše delo, moje delo osredotočeno na delo s parom in je tisto poročilo in mnenje res kratko, potem se jaz osredotočim v poročilu in pišem o tem, kaj sta se dogovorila in samo v enem stavku, da soglašamo z njunim sporazumom, da je v korist otroka. Kadar moram povedati, da je večina primerov, se da, so sodelujoči, se da, je potrebno vsaj nekaj srečanj, tudi vključitev otrok in tako naprej ...

... jaz zelo se trudim, in pri vzpostavljanju socialno delavskega odnosa to, da si jasen, da sprejmeš njihovo čustvo, da se pogovoriš, da veš, da si empatičen, da jih razumeš, da razumeš njihovo stisko,

da razumeš njihova čustva. Jaz tudi veliko sebe vnašam v to, ker sem tudi sama šla skozi razvezo in velikokrat tudi o tem spregovorim in recimo skozi prakso prav vidim ... tudi če pride samo ženska pa pravi, joj, gospa vi tega ne razumete ... samo povem, jaz gospa vas razumem, tudi sama sem šla skozi to, jaz vem, o čem govorite in ta stavek je več kot pol ure dela. Ampak zdaj je to spet od primera do primera koliko sploh, ko si tako daleč in čutiš, da pride do tega vzajemnega transfera, da to lahko poveš, ker imela sem tudi primere, ko je nekdo, ko nisem niti, pa so bili, pa je bil eden, ka je pač ta prepoznavost okoli ta majhnost, če je en neprostovoljni klient, ka sem jaz žensko napeljala na to, ka sem jaz sama razvezana, in sem si tudi takrat vzela čas pa se pogovorila z njim pa sem mu povedal.“

SD 17: „Z uporabniki predvsem delam na vzpostavitvi odnosa, ki temelji na odkritosti in zaupanju ter jih skušam motivirati za aktivno sodelovanje, seveda v skladu z njihovimi sposobnostmi in možnostmi.“

SD 18: „Vzpostavljanje delovnega odnosa, perspektiva moči, etika udeležенosti. Te koncepte uporabljam v vseh situacijah, v vsakem razgovoru z uporabnikom, saj je to osnova za dobro delo.“

SD 19: „Če pride uporabnik, je nekak že opredeljeno okrog tega, kako vrsto pomoči potrebuje. Potem pravzaprav v začetni fazi sploh ne posegam v to, da bi postavljala kakršnakoli vprašanja, ampak jim enostavno pustim, da pove svojo zgodbo in na osnovi tega potem formuliramo pravzaprav, v katero smer naprej. Če pa pride v bistvu oseba, ki nekak ne zna ali pa ne zmore, tudi zaradi res hude stiske, jo opredeliti, nekak svoje težave, potem pa, takrat pa poskušam pravzaprav z vprašanji v začetni fazi, ki nekak odpirajo možnost, da sploh opredeli, kako živi. S podvprašanji, da tak rečem, da opiše svojo življenjsko situacijo. Pri zelo sodelujočih uporabnikih, bi lahko rekla, da tam nekje okrog tretjega razgovora naprej je že vidna ta vloga uporabnika in vloga mene kot strokovnega delavca. Pomeni, da se že zelo prepleta to najino sodelovanje, da uporabnik sprejema to naše vodenje, to našo oporo, to naše soustvarjanje, da temu tako rečem in od tam naprej se absolutno zadeve tudi veliko hitreje odpirajo ...“

Nekatere raziskovanke so navedle, da nimajo težav z uporabo konceptov socialnega dela in jih na področjih dela, ki jih opravljajo, lahko zmeraj uporabljajo.

SD 1: „Ne vem, jaz nimam pravzaprav takih nalog, da ne bi bilo mogoče. Delam socialno delo, ko ni nekih upravnih postopkov in odločb in tega, ampak je to dejansko delo s posameznikom ali pa s parom, če je to zakonska zveza, v primeru nasilja, ali pa v drugih zadevah, ki jih še vodim. Ampak dejansko je povsod to možno, ker nimam drugih nalog.“

SD 6: „Rejništvo je najbolj tipično socialno delavsko, ker je potrebno biti zelo fleksibilen, zelo, jaz temu pravim kot spužva, srkati iz vseh strani, nekako iskati rešitve skupaj z njimi. Tu se res prepletajo, bom rekla, stroke na vsak način, pravne, sociološke, psihološke stroke, zdravstvene stroke, ker tu ni da ni. Vse situacije so ...

Mogoče na katerih drugih področjih ... recimo ni možno v bistvu tako uporabljati socialnega dela kot na rejništvu, ... ko v bistvu res pač lahko uporabljaš te koncepte. Jaz, glede na to, da sem delala bolj ali manj vedno z otroci, vedno na področju dela z družino, jaz mislim, da je na družini vedno možno uporabljati koncepte socialnega dela in fleksibilnost, jaz temu rečem, socialnega dela, da ni neka togost, zaprtost, neki okviri, ker jih tu ni možno postavljati, okvire, je potrebno kar vedno znova načrtovati vsak primer individualno, posebej skupaj z ljudmi. Ni to ko bi lahko rekel, odpreš usta, angina, uspen, ne gre to v socialnem delu, ker tega ni. Lahko je danes tako, čez dve uri je že lahko drugače. To so živa bitja, ki živijo.“

SD 11: „Ne vem. Meni je, ali pa mogoče zdaj, ko imam toliko delovne dobe, pa se mi zdi, da sem nekako kompetentna na svojem področju, in da pravzaprav, če hočeš, lahko. Ampak mislim ... je od osebnosti odvisno.

... meni je pač pomembno moje delo oziroma da doprinesem, da neko rešitev ali kakorkoli vem, da bi lahko včasih še več, da se mi zdi brez veze iskati izgovore, da je naša organizacija dela takšna ali kakorkoli.

So mogoče kdaj kake ovire, ker moraš toliko papirovja porihitati ali kakorkoli. Zdi se mi, da če si pri stvari, pa če to rad delaš, potem ne vidim ovire.“

Raziskovanke nezmožnost ali težavnost uporabe konceptov socialnega dela večinoma povezujejo z sodelovanjem z drugimi institucijami, z določenimi nalogami oziroma področji dela, z neprostovoljnimi uporabniki in s pomanjkanjem časa ter

preobremenjenostjo.

Sodelovanje z drugimi institucijami:

SD 4: „Bolj tam, kjer so organizacije bolj nagnjene k birokratskim načinom delovanja. Ko ti tudi dostikrat kaj nalagajo, ko ti kaj naročajo, takrat, saj jim probaš vračat neko odgovornost pa to, ampak dostikrat se zgodi, da oceniš, da je uporabniku v korist, da se neka zadeva prej razreši ali pa z obetom razrešitve, da potem kakšno stvar narediš na primer, kaj napišeš, četudi bi mogoče bil kakšen drug način bolj primeren ...“

SD 7: „Zdaj vse kaj sodelujemo: sodišče, pri raznih zapuščinah, dediščinah, od plačevanja položnic na pošti, tu nekako ne pride v poštev, tu jaz, pač glede človeških odnosov, ti že delaš, ampak da bi neko socialno delo posebej bilo, tu pa se mi mogoče ne zdi. Tako da so področja dela, kjer ne moreš tega uporabiti toliko na ta način. Ja.“

Neprostopvoljnost uporabnikov:

SD 4: „... Res pa je, da je to tudi v veliki meri odvisno od uporabnikov ... včasih so uporabniki, ko z njimi ne glede, saj gotovo je tu moj delež tudi zraven, ampak ne glede na te vzpodbude, pa neke dajte, dajte, bi vi, bi mi, kaj bi vam bilo lažje, enostavno ne zmorejo. In tam dostikrat potem ne pride do tega sodelovanja vi to, jaz to, ampak bolj naročanje uporabnikom, kaj morajo narediti. Tako, da to ni ravno najbolj ta socialno delovni koncept v smislu sodelovanja, ampak res včasih tudi imaš uporabnike, ki enostavno ne spravijo stvari skupaj, potem v smislu jim rečeš: če tega ne boste naredili, se bo zgodilo to pa to, ali pa se to pa to ne bo zgodilo. In pri nekaterih ta način potem povzroči, da se oni zaktivirajo. Žal, taka je moja izkušnja.“

SD 16: „... ampak tudi v teh svetovalnih vlogah, v kontekstu te pomoči uporabnikom v zvezi z razvezo in ob razpadu zunajzakonske skupnosti so zadeve tako prepletene, ka je to zelo težko ... Če pa kadar ne zmoreta, kadar so tako močna negativna čustva, ki spremljajo samo razvezo. Kljub vsem tem konceptom, ki jih pač uporabljaš in se trudim, posebno takrat, kadar imaš neprostopvoljnega klienta oziroma kadar je eden prisiljen v to vlogo, pa ne sprejme razvezo ...

... Ja, pol, saj takrat veste, so potem tudi sočasno so že ponavadi tudi grožnje, nam pišejo na inšpekcijo, včasih hodijo od strokovnega delavca do strokovnega delavca, grozijo, iščejo zaveznike, to so tudi po navadi hudo osebnostno moteni ljudje in tega je žal čedalje več, in takrat v bistvu vse to nič ne bo ...

V takih težkih zadevah je zelo težko vzdržati te pritiske in ostati kompetenten in pač, ker takrat ostane samo razmejevanje in ustavljanje in v bistvu nudenje pomoči, ampak kljub temu, ko jih usmerimo, ko jim ponudimo, ko jih usmerjamo v oblike pomoči tudi izven centra ...“

SD 18: „... v primeru, kadar oseba ne vstopa prostovoljno v delovni odnos, recimo pri žrtvi nasilja, ko dobimo poročilo policije o izrečenem ukrepu PP. Žrtev vztrajno zanika in minimalizira nasilje, daje občutek, da je center odveč, da se center na nek način vsiljuje.“

SD 19: „Da ne bi mogla socialnega dela uporabiti ... ne bi mogla sploh ne reči za sebe, da se je v katerem primeru zgodilo, ker vedno ustvarjaš en varen prostor. Ponujaš v bistvu prostor za neko razumevanje, za sodelovanje, tako da bi težko rekla. Tudi poiščeš, tudi v tistih, ki so neprostovoljni, da tako rečem, prisiljeni k nam prihajati, tako kot oni to doživljajo. Jim vedno poskušaš iskati pri njih tiste moči, za kar lahko primeš, da ga skozi tisto pač povežeš in delaš naprej ...

... Pri uporabnikih, ki pa niso sodelujoči, to je sploh v primerih, kadar gre v ukrepih, za zaščito mladoletnih otrok. Tam je zelo težko iti po korakih. Tam se velikokrat zgodi, da zadeve, ki jih govoriš, jih ne morem realizirati, zato ker stranke nas, kot strokovne delavce ali pa kot institucijo, ne doživljajo kot sogovornika, ki jih vodi v smer, da se ojača in uredi svoje življenjske razmere, ampak nas doživljajo kot nekoga, ki ga ogroža. V tem primeru je potem veliko težje to voditi.“

Določene naloge in področja dela:

SD 1: „Ne vem, jaz nimam pravzaprav takih nalog, da ne bi bilo mogoče. Delam socialno delo, ko ni nekih upravnih postopkov in odločb in tega, ampak je to dejansko delo s posameznikom ali pa s parom, če je to zakonska zveza, v primeru nasilja, ali pa v drugih zadevah, ki jih še vodim. Ampak dejansko je povsod to možno, ker nimam drugih nalog.“

SD 2: „Pri deložacijah dostikrat gre za to, da dejansko ljudje iščejo finančno pomoč. Bolj ta

pričakovanja. Ni toliko, da bi lahko. Ja, tu mislim pri deložacijah. “

SD 3: „Lahko ga uporabim pri vseh nalogah. Lahko ga uporabim, je pa res, da ga manj uporabljam pri nadomestnih kaznih, ko organiziramo ta dela v splošno korist, tam pa jih toliko ne uporabljam. Tam je nekaj kar je naloženo njim, da opravijo oziroma je sodišče določilo, da opravijo neke naloge, nam je pa naloženo, da to nadzorujemo ali se to delo izvaja ali ne. Tako, da jaz lahko uporabljam socialno delo v toliko, da olajšam nekomu, da izvede to opravilo ampak izvesti ga pa kljub temu mora. Tako, da mogoče tu pri nadomestnih kaznih manj uporabljam. Ne grem mogoče tudi v tako širino, bolj se osredotočim na to, kaj mora on kot uporabnik izvesti, in da vidim, kje mu lahko in če mu lahko kakor koli pomagam, da to izvede, ne grem pa v neke širine, kar se tiče njegovega življenja ali ne vem. “

SD 5: „Konkretno tiste naloge papirnatega dela oziroma administracije na tem področju, ki pa mora biti pač v takem obsegu. Jaz se s tem ne strinjam, da mora biti, ker bi se mi zdelo poenostaviti in bolj prijazno narediti, ampak v tem delu pa nimaš kaj socialnega dela, ker nekdo mora to in to narediti, v takem in takem roku in tu ni socialnega dela in je tu, boš ali ne boš ... “

SD 9: „Jaz mislim, da je to sicer tudi možno, da jih uporabljaš, skoraj dnevno, če se le potrudiš dovolj, kljub temu, da smo onemogočeni, v upravnih postopkih predvsem nastopamo kot uradniki, od nas se pričakuje, da smo hkrati uradniki, hkrati smo seveda tudi socialni delavci. To nam je že zaradi samih postopkov onemogočeno, ker je sam uradni postopek zelo uradniški, čeravno jaz mislim, da se da tu preplest tudi te dve stvari, če se v bistvu pač tega dobro zavedaš, pa izstopiš iz tiste uradniške vloge. V drugem pomenu pa jo hkrati ohraniš v tistem delu, ko izpelješ postopek na način, kot je pač potrebno. Čisto konkretni primer recimo, če imaš tak uradniškega dela, kjer ne moreš, ali konkretno opravilo, ki ga recimo imaš, ko ga je pač težje, ko si bolj uradnik kot socialna delavka. To se ves čas prepleta, ker jaz tako oboje moram. Kako dobim pobudo, je že postopek uveden, kak je prvi zapisnik. Kako prejmem vse to s tistim prvim dejanjem, vedno znova je vpleteno, tako da ves čas pač upravljam neka upravna dejanja, pa hkrati v bistvu, se pravi, moje delo, kot socialno delo. To pa pomeni tisto, kar ljudem približaš stvari, jih v bistvu skušaš opolnomočiti pri izvajanju samega skrbništva. Že v začetku, da jim dobro pojasniš, da na pravi način razumejo...tudi kakšne nad moči nad drugim človekom, poskušajo sodelovanje z njimi, urejati vse stvari, upoštevati

njegove želje, potrebe, v kolikor je le to mogoče. Jaz bi rekla, da se tu ves čas zelo, zelo to prepleta. Moraš pa tudi včasih odločiti, odločitev je pa vedno lahko nekomu nasprotujoča, takrat pa res nastopiš z neke pozicije moči, ker si ti tisti, ki boš sprejel odločitev in jo enostavno moreš. Ali je to napram svojcem, ki se jih več poteguje ali pa si med sabo nasprotujejo. Pri kaki zadevi, glede urejanja starševstva, ker bi bila oba rada skrbnika, pa en misli, da bi se moglo to urejat, pa drugi misli, da to, in je tu kar veliko te interakcije med odnosi, ker je fajn, če se uskladijo tudi oni. Veliko je tega, ker delaš na odnosih, družinskih tudi. To sem še hotela. Ena stvar še mi je zelo pomembna. Mogoče gledam jaz družino kot družino, in mož in žena sta meni pač res najožja, če se bom jaz pač odločala, da se bom tudi z nekom poročila, mu tudi maksimalno zaupam, med tem pa postopki pa pravniki, jaz bi mogoče bolj rekla, mogoče ne samo ZUP, kot ta pravniški pristop pri teh postopkih, ko nas tudi potem opozarjajo, da pa je največja kolizija interesov, pravno gledano, med zakoncema, ker vidijo, da bi zakonec lahko najbolje izkoristil svojega, kar pa jaz s svojega drugega vidika gledam zelo drugače. Jaz mislim, da je vseeno najprimernejši skrbnik tista oseba, kateremu se jaz, dokler se bom še pač sama odločala in izražala voljo, najbolj zaupam in to je ponavadi moj partner. In naj ne bi skrbnik za to osebo bil tvoj partner, ravno zaradi kolizije.

Pri samem skrbništvu tako pridejo svojci. Ti svojce najprej opredeliš, jim tudi absolutno razložiš, da vključitev si velikokrat ljudje predstavljajo, če je oseba v bistvu nemočna do te mere, da ne more sama za sebe urejat stvari, seveda po njihovih prepričanjih, bi oni tudi jih absolutno vključili, se med seboj ne razumejo včasih, je nujna vključitev osebe, da ne bi prišlo do kršenja človekovih pravic, če je bila oseba izločena iz postopkov, če se ne bi niti preverilo njeno stanje ...“

SD 12: „Pri svojem delu, žal, moram povedati, da sem pretežno računalničar in pretežno pravnik. To želim poudariti, me veseli, da si me to vprašala. Jaz imam vedno manj, žal, stika s stranko oziroma spraševati moram zgolj seveda, stranka ki zaide k meni, se ji jaz posvetim in ji jaz seveda prisluhnem, ampak zaradi organiziranosti našega centra ... informatorji, ki sprejemajo stranke, zaradi preobsežnosti in preobremenjenosti dela, torej jaz vedno manj sprejemam stranke. Zdaj ko jih sprejemam, zdaj o kakšnih konceptih zdaj, kaj konkretno zdaj misliš ti, jaz seveda, kaj uporabljam. Zdaj svetovanja tu jaz ne morem izvajati, tudi ni moje področje in ni moja pristojnost v tej ..., sicer pa ne vem. Ta znanja, ki sem si jih pridobila skozi leta, vsa ta moja komunikacija pa to, mi veliko pomaga pri tem, ko pride kakšna stranka, ki gre čez rob, ki mogoče težko razume, da se nekaj še ni rešilo ali kar koli. Naša zakonodaja nas strokovne delavce zavezuje, da bi mi morali

delati s posamezniki, ki so odstopljeni s strani zavoda za zaposlovanje v našo obravnavo. Bilo je rečeno, da bo to delala ena strokovna delavka, pa žal se v praksi to ne izvaja še danes ne, čeprav imamo tam, mislim, da je pri ... to in se ne izvaja. Tako da jaz osebno neke obveze ali zaveze, seveda mi smo zavezani, da bi morali delati tisto pogodbo o reševanju socialne problematike, ampak to se dela bolj ali manj, vsaj jaz, s temi, ki so v komuni ali pa ti, ki so študentje nad 26 let in jim mora biti prioriteta iskanje zaposlitve, ne več študij in so še vedno brezposelni, imajo pa status, uradno še. S temi potem jaz sklenem dogovor, da morajo meni prinašati dokazila ... Drugače, da pa bi nekaj jim pomagala. Pri nas, ko ti rešiš vlogo, je on dobil ta denar in potem je v obravnavi v drugih področjih. Je bilo mogoče drugače, ko smo imeli še manj vlog, pa še takrat smo bili preobremenjeni preko vseh normativov in standardov. Že takrat je bilo malo drugače, ker sem jaz imela svoj teren. In te stranke iz ... so prihajale k meni, takšne in drugačne. In ko sem šla na teren, so me ljudje poznali, da sem jaz njihova socialna delavka. Tako so mi rekli. Zdaj imam pa razdrobljeno ... smo to organizacijo dela še bolj razdelili ... čisto razbito, tako da ti ljudje pridejo k meni, še stare stranke me kaj sprašujejo

Ampak sicer je to, kaj se tiče socialnega dela, to mi je žal. Ta stik se je izgubil, ampak jaz ne morem strank sprejemati, jaz bi jih srčno rada, ampak ne morem zaradi tega, ker smo preobremenjeni in je organizacija takšna, da imamo informatorje, ki so sito in preko njih gredo te stvari v prvi fazi. “

SD 14: „Kdaj je bilo izrazito to neprostovoljno, pa ne vidijo. Mogoče pri težavah v odraščanju. Danes nas šole bombardirajo, opozarjajo, nekaj napravite, nekaj napravite. Zdaj z otrokom tako sam ne moreš nikamor, če so starši nesodelovalni. Tam je problem. Tam je že vzpostavljanje nekega odnosa, ki bi jih pripeljal, da bi skupaj ugotovili, kaj je problem, tam so težave. “

SD 15: „Pri preživetju je zdaj na centrih samo bolj vodenje baze, pa če pride, da mu skopiraš kakšne stvari. Samo jaz se pri vseh trudim.

Če imaš neki spoštljiv odnos, če človek že ima kakšno težavo, ti pove vsaj, če vidi, da si si vzel čas za njega. So pa neke stvari, kot so preživetje ...ko nimaš kaj... razen da si prijazen, pa mu skopiraš kaj. Drugega pa nimaš. “

SD 16: „... Zdaj malo je problem v tem, ker po metodah mediacije, ker si tu na splošno v socialnem delu, saj veste ta dvojnost, to dvojno zlo. Kljub temu, ker je v zadnjem času to razmejeno, kar smo razmejili upravne postopke ...“

Pomanjkanje časa/preobremenjenost:

SD 8: „Konstantno imaš ta občutek. Tako da bi rekla, da so to bolj taki mini poskusi, kjer ti resnično ni jasna neka situacija in samo v tem primeru si lahko, bom rekla „privoščiš“ sploh, da stranko povabiš, da z njo skupaj raziščeš ta njen položaj. Enostavno, te vloge te preplavijo, in če hočeš koliko toliko teh rokov držati, pač gledaš, da verjameš temu, kar je stranka napisala. Enostavno ti kaj drugega skoraj ne preostane, čutiš pa stalno tisto pomanjkanje časa, pritisk, da bi lahko boljše, da bi to lahko popolnoma na neko druga raven spravili, ampak za to mislim, da bi moral eni družbeni konsenz biti, da bi se strinjali s tem, da mi to spremenimo. Trudiš se ga in res se trudiš, ampak nekako na polovico, bomo rekli, si zadovoljen pa nisi. Skozi te preganja ta občutek, da bi lahko več, boljše, drugače. Čeprav, jaz se strinjam za to, da je naša naloga, predvsem naša, nas socialnih delavcev, da sami to nekako opozarjamo pa to, ampak pri tej obilici dela in navodil z ministrstev in sprememb, enostavno se izgubiš v tem sistemu notri in omagaš nekje na polovici poti. Omagaš in si misliš, ma gremo, kaj bo.“

(SD 13): “Bi rekla da vse, včasih pa nič, ker je lažje. Na hitro in malomarno je sigurno lažje delati, kot po konceptih, birokratsko in tako dalje ...

Kakšen uradni dan je natrpan ... samo hitro procesiraš zadeve. Sam pri sebi veš, da je včasih katastrofa ... mislim joj, ker sem iz „foha“ in vem, da imamo znanje, znanje za ravnanje in tako dalje, ampak kako pa delamo, je pa ... odvisno od dneva. Ker je tempirano na uradne dneve, včasih nenormalno.

Socialno delo ti ni enostavna stvar. Ko si misli, vsak je lahko socialni delavec na centru za socialno delo zaposleni in si misli, da je to kar nekaj ... Čujemo tu svašta, ka so tu toti naši kolegi, ki niso iz stroke socialnega dela, delajo, kaj pa te to kaj takšnega socialno delo, saj pa te mi to znamo. Pravniki, upravniki, vsi znajo socialno delo delati ... Mi moramo braniti svojo stroko, nihče drugi ne bo. Najbolj žalostno pa je to, ker smo mi tisti, kateri v svojo skledo pljuvamo.“

Socialne delavke, ki so navedle, da v določenih primerih ali pri določenih nalogah ne morejo uporabiti konceptov socialnega dela, se uprejo predvsem na zakonodajo, time, delo v paru, v reševanje primera vključijo sodelavce (psihologe, pravnike), nadrejene ali druge institucije, uporabnike usmerijo po pomoč na druge institucije ali druge oblike pomoči, na nekaterih področjih dela se poslužijo tudi „grožnje“ v smislu, lahko prostovoljno sodelujete ali bomo ukrepali po zakonodaji in tudi na nadzorovanje v smislu preverjanja na primer izvenzakonskih skupnosti pri odločanju o pravicah za denarno pomoč ter pogojevanja dodelitve denarne pomoči v zameno, da bi ljudje spremenili svoja ravnanja.

SD 2: „Zakonodaja tako in tako ... Zakon o preprečevanju nasilja v družini, potem Zakon o duševnem zdravju, v okviru tega potem delujem. V okviru zakonodaje.“

SD 4: „Jaz dostikrat probam vprašat, kaj vi predlagate, jaz sem predlagala, vidim, da to nama nikamor ne gre, kaj vi mislite. In so ljudje, ki imajo ideje, ki pridejo do nekih zanimivih iztočnic, ampak so ljudje, ki ne zmorejo tega enostavno. Kadar ne vem, kako bi, se posvetujem, s kolegicami se pogovorim, do vodje tudi stopim, pa potem so tu še vedno taki strokovni mali timi, hitri, ali pa različni multidisciplinarni timi. Multi, v tem smislu mislim, da so različni, ki so za to zadevo.“

SD 5: „Zdaj, ker sem še vedno v osnovi socialna delavka, tudi papirnato poskušam na tak način, da to niso goli papirji, ampak da tudi tisto, gola dejstva, kot so to in to moraš narediti, pač probam razložiti s svojimi besedami, pač s svojimi stvarmi poenostaviti, da tudi tisto ni tako težko. Tega se poslužujem. Meni je osnova pogovor, pogovor, pogovor.“

SD 7: „Bolj na podlagi tega člena pa tega zakona. Bolj zakonodajo, pa bolj te pristope.“

SD 8: „Opreš se ravno na tisto, kar imaš in enostavno, se moraš nekako odločit, ali boš sedaj stranki zaupal ali boš stalno imel preganjavico, da te ta stranka okrog prenaša. Zdaj če v tem strahu živiš, potem je težko tako delati. Moraš neko zaupanje imeti v ljudi, da kar tako pa te ne prenašajo okrog. Vsake toliko se zgodi, da najdemo koga. Je zakonodaja tista na katero se tudi opreš ... Absolutno. To je pa podlaga vsega. Mimo tega, žal,

ne moreš, čeprav se ti včasih zdi krivična, dvoletna in tudi mi smo v dvojni vlogi tu. Vedno nekega policaja, pa nekega porotnika. Zdaj tu pa moraš znati balansirati. Najbolj se nam zapleta tu pri partnerstvih, skupno partnerstvo. Zdaj, situacije življenjske so tako raznotere, da dejansko ne moreš kar nekemu reči: ja, pa živite skupaj pa pika, pa živite. Pa dobro, ona si pokliče lahko dve priči, lahko to zanika. Ti si tisti, ki preverjaš, pa najdeš tam magari neke stvari, tudi moške obleke, ne vem, sledove, da nekdo tam je bil pred kratkim. Ne moreš zagarantirano reči, da pa on tam živi. Lahko človek dejansko pride in imata tak dogovor, je odlično med njima, da imata tak dogovor. Mama nekam odpotuje, on pride pa čuva te otroke, pa spet gre ali kakor koli. Toliko je situacij, da si to zamisliti ne moreš. Zdaj pa kar se postavljat v vlogo razsodnika, jaz vem, pa vi me ne boste prepričali, pa to, ali pa obratno, pa verjameš vsaki figici tudi. Ljudje so zelo pretkani, znajo tudi zelo najti neke poti, da ti v srček malo sežejo, tako da spet moraš tu, tu ti praksa da, jaz mislim, da se znaš nekako zbalansirati. Saj nisi odličen pa popoln, bog ne daj, ampak trudiš se vsaj. In odlična zadeva je ta, da bi se dejansko moralo odhajati na teren. Tako bi nam bilo tričetrt stvari bolj jasnih. Mogoče bi veliko vlog tudi odpadlo, ampak enostavno ne gre, ne gre skupaj. Če hočeš narediti toliko in toliko vlog. Ti imaš na teden dva dneva, samo da lahko v miru rešuješ to, preučuješ neke zadeve in tako naprej. Druge tri dni sprejemaš stranke, moraš izdelati fizično te odločbe, moraš paziti, da je vse v redu, da je vse v roku. Na dolgi rok te skuri.“

SD 9: „Zaradi obilice dela, se včasih ravno to zgodi, da ne stopimo v stik z osebo. Za postopke na sodiščih se pač postavi skrbnika, da se za njegovi interesi in pravice zaščitijo. Vedno to ni možno. V kolikor pa to komunikacija omogoča, s takim človekom pa zmeraj. Sigurno pa pri stalnem skrbništvu, pa začasnem, tudi če ni, tudi če je tako mnenje, da mogoče ne bi bilo možno, se dogovorimo, ker takrat pa je tudi skrbništvo odvzema v celostnem obsegu. Že zaradi tega, da spoznaš osebo, da se tisti stik vzpostavi pri skrbništvih za posebni primer. Se pa včasih zgodi, da pridejo sem zaradi urejanja kakšne namestitve v dom, ko se tista vloga podpiše, pa je res oseba v takem stanju, pa še v bolnici, ko se jo direktno že premešča, pa ni sposobna nič povedati, takrat pa mogoče tudi ne.“

(SD 10): „... Tudi sem že izsiljevala z dodeljevanjem pomoči, ker ni bilo druge metode. Tako, da od primera do primera vidiš, kaj je.

Zelo mi je v spominu ena zadeva, po smrti očeta urejati očetovstvo. Zdaj če zamudi ta rok, pa ..., in

je gospa imela pri tem težave, ker ji je tašča nagajala tri leta. In potem kasneje, ko je seveda dosegla, je prišla in rekla hvala, da ste me izsiljevali in ste me brcnili v rit, ker če bi imela jaz službo in ne bi bila od vas odvisna, tega ne bi naredila. In to je potem potrditev, da delaš prav.“

SD 12: „Uporabljam, zagotovo s tem svojim znanjem, izkušnjami, z neko izobrazbo, ki sem si jo pridobila, to pri vsake stiku s stranko uporabljam, ta svoj način komuniciranja, ali svoja znanja, ki sem si jih pridobila. Uporabljam, ampak žal je tega stika vedno manj. Prav iz tega razloga. Na prvem mestu te preobremenjenosti. ... Ravno sem šla gledat ... koliko smo preobremenjeni. Zdaj za primerjavo ti bom dala samo, jaz sem zdaj imela v avgustu do zdaj več koliko vlog. Ti bom povedala, ker še rešujem vloge avgustovske, glej imela sem v avgustu 249 vlog. Po normativih pa je od 60 do 80 vlog na strokovnega delavca. Ta podatek je zelo pomemben. Veš, če bi jaz imela od 60 do 80 vlog, jaz tudi grem občasno na teren, ampak vedno manj, ker ne zmorem, fizično ne zmorem. In kaj zdaj uporabljam? Uporabljam to, da preživim, da na prvem mestu moram temu računalniku slediti, na drugem mestu moram zakonodajo obvladati, ker imam doma taki kup zakonodaje, ki je vedno nova. In žalostno je to.

Potisnjeni smo v to. Zaradi preobremenjenosti, zaradi računalniškega sistema, ki me v to sili, ker ne morem drugače delati. Če se grem jaz zdaj s strankami nekaj pogovarjat, ne bom nič naredila v bazi. Vse je pa vezano na računalnik pa na pravno podlago, ki jo moraš obvladati. Torej moraš zakonodajo poznati vsebinsko, pa moraš obvladati delo z računalnikom, bazo podatkov. Tehnično moraš to obvladati.“

SD 14: „Takrat jih malo seznanimo, da so na eni strani na centrih storitve in prostovoljne stvari, na drugi strani pa so ta javna pooblastila, katera so pa takrat mimo njihove volje.“

SD 15: „... bolj birokratsko. Skopiraš pa daš.“

SD 16: „... Delava v teh težkih primerih s psihologinjo v paru, ona opravlja tudi razgovore z otroci. V takih primerih ali pa jaz in hodi v paru tudi na teren.

V v tem primeru vključujemo tudi mnenje, ne vem, se obrnemo osebno za mnenje šole in tako naprej. Ampak potem ... takrat gre za to, takrat tisto, kar ti ne uspe v uvodu, v vzpostavljanju tega odnosa v nujenju pomoči, da jim predstaviš vlogo, ko ne zmorejo, ko so močna čustva zadaj in ko so kljub temu, da se vživiš, da jih poskušaš motivirati, ko jim je glavno to in te vlečejo noter, kdo je

kriv in so polni jeze in sovraštva in jim gre za to kdo bo zmagal, ne v principu sodelovanja in soustvarjanja ob njihovem žalovanju in vse to, takrat je to zelo težko. In v bistvu v takih težkih primerih ne moreš drugega kot stalno razmejeovati tvojo vlogo, tvojo odgovornost od njihove in to so ne potem, kaj pa če so še primeri ko že prej obravnavamo, ko je prisotno hudo nasilje, ko je bila obravnava že po ZPND. V takih primerih po konceptu pomoči družini oziroma paru, dajemo možnost tudi individualnih razgovorov, ne smemo vabiti v paru, ampak včasih žrtve želijo, in če želi, jaz to zapišem in tak se pač, drugače pa omogočimo tudi v sodelovanju s sodiščem, da opravimo individualni razgovor z obema. Zdaj, v takih primerih, ko je prisotno tudi hudo nasilje, pa recimo že prej je bil opravljen in razgovor z povzročiteljem nasilja in je ženska vključena v individualno obravnavo glede suprotivne pomoči v zvezi z Zakonom o preprečevanju nasilja v družini in je mogoče že ni več v družini, in je že mogoče odšla in je že mogoče tudi že izven varne hiše, kar je ponavadi že situacija taka, da je včasih ženska že tudi pripravljena sodelovati in si želi, in se vsaj glede otrok in glede nekih začasnih rešitev, predvsem glede stikov dogovarjajo, kar se mi zdi, ne zdi tako mimo no. V bistvu vam moram povedati, da uporabljam predvsem pri tem tudi znanja, ki sem ga pridobila z družinske medicije in z realitetne terapije, svetovanja. Kadar pa ne gre, takrat pa čaramo. Ja, zdaj to je tak, takrat pa mislim, da ti zlo pomaga, da maš poleg tega še ena dodatna znanja iz kateregakoli modula psihoterapevtskega pristopa, jaz vem pač zaradi te terapije ...

Ne vem, ko sodelujemo v paru, pa to žal dostikrat vse to ne zaleže. In zdaj recimo, če imam zdaj v mislih samo en primer razveze, ne ko je bil lani, zdaj se je končal. In zdaj, ko je v bistvu vse končano in ko se recimo, ki so, s psihologinjo sva bili v paru nekajkrat, ne vem kolikokrat je bil svetovalni razgovor, bile skupaj, nekaj krat opravljeni razgovor z otroci, ju skupaj vabili na seznanitev s poročilom, je imel že vmes pripombe na moje delo ...

... je bila pravnica zraven, je imel vpogled v zadevo, potem je sodelovala sodelavka z menoj glede ZPND-ja ker je prihajalo do nasilja ... “

SD 18: „Izključno na obstoječo zakonodajo.“

Povzetek ugotovitev iz raziskovalnega sklopa uporaba konceptov socialnega dela

Socialnim delavkam, raziskovankam je pri njihovem delu pomembno vzpostavljanje

zaupnega, spoštljivega odnosa z uporabnikom, delo na instrumentalni definiciji problema in skupno načrtovanje rešitev. Manj so socialne delavke pozorne na druge elemente delovnega odnosa, kot sta perspektiva moči in etika udeležnosti.

Mnenja, v katerih primerih ne morejo uporabiti konceptov, znanj socialnega dela so sicer deljena, pa vendar večina meni, da je to v primerih obremenjenosti in časovne stiske, pri delu z neprostopoljnimi uporabniki in na določenih področjih dela (administrativno, upravno, pravnih nalogah), ki jih opravljajo. V teh primerih se naslonijo na zakonodajo, na delo v paru, na pomoč drugih strokovnjakov ali uporabnike napotijo v druge oblike pomoči. Nekatere uporabijo celo „grožnje“ v smislu, lahko prostovoljno sodelujete ali bomo ukrepali po zakonodaji in tudi na nadzorovanje v smislu preverjanja na primer izvenzakonskih skupnosti pri odločanju o pravicah za denarno pomoč ter pogojevanja dodelitve denarne pomoči v zameno, da bi ljudje spremenili svoja ravnanja.

6.9.2.1.2 Uporaba jezika socialnega dela

Fokus raziskovalnega vprašanja (kategorije):

- uporaba jezika socialnega dela in konkretne formulacije;
- situacije, ko se socialne delavke ne morejo upreti na jezik stroke in kakšen jezik takrat uporabijo.

Socialne delavke pri delu z uporabnikom uporabljajo predvsem uporabniku razumljiv, preprost jezik, kar pa same večinoma ne dojemajo kot jezik socialnega dela, čeprav to je, saj kot pravi Gabi Čačinovič Vogrinčič (2003): „Socialni delavec, socialna delavka, ki ni brez besed, ker ima znanje za ravnanje, zna dvoje: a) vzpostaviti in vzdrževati delovni odnos; b) podeliti znanje z uporabniki v procesu soustvarjanja interpretacij v razgovoru in tako omogočiti „prevajanje“ v osebni ali lokalni jezik in nazaj v jezik stroke“.

(SD 5): „Jim poenostavim, pa da jim probam v njihov jezik, pa da oni razumejo ... Jaz poskušam

govoriti z vsakim, to je pač od človeka do človeka odvisno, v takem jeziku, da razumejo, kaj pravzaprav od njega hočem.“

(SD 6): „Jaz lahko na to bolj tako rečem, moj jezik socialnega dela, tam kjer je jezik socialnega dela enostaven, blizu uporabnikom, tam se ga da uporabljati.“

(SD 7): „Trudim se, čeprav se mi zdi potem na koncu bistveno, da me človek, ki je pri meni, razume ... Mogoče, ne vem, ne uporabljam čisto tega jezika strokovnega socialnega dela, v bistvu v delovnem odnosu, kot smo se pogovarjali in učili na faksu, ampak pač, da me razume.“

(SD 8): „Dejansko, tako kot sem rekla, se trudiš uporabljati ta pozitivni jezik. Kakršnekoli že so tvoji osebni vtisi, ali pa se z njim ne strinjaš, se trudiš in ugotoviš, da dejansko deluje to. Dejansko deluje, kajti ljudje se bolj odprejo, začutijo neko varnost, da ti lahko zaupajo, čeprav ti mogoče tudi kaj v svojo škodo zaupajo, ampak kljub temu ti dobiš neko širšo sliko, lažje sodeluješ s stranko, lažje prideta do neke rešitve, kot pa če bi jo kar: vi pa ste, ne vem, nemogoči, ne vem.“

(SD 10): „Prav jezik socialnega dela, večinoma, bom rekla, v odnosu z sodelavci. V odnosu do strank manj, ker se trudim uporabljati jezik, da vidim in preverjam, da me oni razumejo. ... konkretno na nekem vabilu že napišeš tisto dikcijo zakona, če ne to pa to, če ne drugega v oklepaj tako po domače, ker se mi zdi, ne glede na to, da ima socialno delo svoj jezik. Če je namenjen ljudem, ga morajo ljudje razumeti. Jaz moram to njim približati. Tako da večinoma bom rekla, da pri mojem delu s strankami, bolj tako pogovorni, vsakdanji in preverjam, da me razumejo. Včasih tudi pri nekaterih, ko vidiš, da imajo malo širši spekter razgledanosti in tako naprej, tudi vpleteš noter, ampak vedno znova preverjam, da je to razumljivo.“

(SD 13): „S temi uporabniki se moraš res čisto preprosto, brez nekih terminov pogovarjati, včasih tudi tako poenostaviti stavek, da bi te on razumel.“

(SD 16): „... preprosti ljudje tega ne sprejmejo, žal, ne sprejmejo, jaz se zelo trudim, in pri vzpostavljanju socialno delavskega odnosa to, da si jasen, da sprejmeš njihovo čustvo, da se pogovoriš, da veš da si empatičen, da jih razumeš.“

(SD 17): *„Uporabljam jezik, ki je uporabnikom blizu in jim je najbolj razumljiv.“*

(SD 18): *„Govorim jezik socialnega dela na način, da je sprejemljiv in razumljiv uporabniku.“*

(SD 19): *„V bistvu ga uporabljam, ampak na zelo poenostavljen način. Ljudje, ki prihajajo niti, bom rekla, si ne predstavljam, da bi se pogovarjala na tak način, strogo formalno, kot koncepti socialnega dela to predpisujejo, ker enostavno ljudje v svoji stiski težko že sami sebe razumejo, kaj šele, da bi razumeli neke strogo umetelne besede. Se pa potrudim jih razložiti, kaj pomeni to soustvarjanje, kaj pomeni vir moči, zakaj je v bistvu pomembno, da jaz ne delam za njih ampak, da skupaj z njimi iščem možnosti. Tako da v bistvu skozi neko obrazložitev jim razložim, kaj pomeni socialno delo in kaj je naša vloga, da se pa bi strogo tega držala, pa ne.“*

Iz analize intervjujev sem ugotovila tudi, da so socialne delavke mnenja, da jezika socialnega dela ne uporabljajo dovolj, pri tem pogrešajo predvsem dodatna izobraževanja (jezik se je neprestano spreminjal), nekatere besede socialnega dela jim tudi niso blizu. Največ strokovnih izrazov socialnega dela sicer uporabljajo v odnosu do sodelavk, sicer pa manj do drugih institucij (npr. sodišča), kjer se trudijo biti njim razumljivi.

(SD 2): *„Jaz mislim, da premalo uporabljamo ta jezik socialnega dela. Žal tudi s temi izobraževanji je tudi problem, da ne moremo na izobraževanja, da ni kontinuirano, da nimamo možnosti to obnavljati. To bi bilo koristno in fajn, če bi imeli več takih seminarjev ...“*

(SD 5): *„Včasih pri uporabnikih zelo težko ali pa redkokdaj lahko uporabljam. Zaradi tega, ker me ne bi razumeli ljudje ... ko sem na strokovnih timih ali strokovnih komisijah, absolutno, da je treba uporabljati ta jezik. Zdaj, z inštitucijami, s katerimi zdaj trenutno sodelujem pa itak gre bolj za tako bolj pravne stvari, kot so sodišče. Bolj pravni, bi se lahko opredelil.“*

Navedejo tudi nekaj strokovnih formulacij, predvsem blizu sta jim delovni odnos in soustvarjanje.

(SD 4): „Zdaj, tako pogumna ali neumna, da vestno uporabljam, si ne bi upala reči.

Ampak se zavedam pomembnosti jezika, pomembnosti tega, pozitivne naravnosti, neke opogumljanja, opolnomočenja, dajati nekih spodbud, pozitivnega. Tega se zavedam in tudi se trudim, da bi uporabljala. Ja, se trudim.“

(SD 7): „Mogoče, ne vem, ne uporabljam čisto tega jezika strokovnega socialnega dela, v bistvu v delovnem odnosu, kot smo se pogovarjali in učili na faksu, ampak pač, da me razume.“

(SD 9): „Recimo sodelovanje, skupno iskanje rešitev, vsi smo udeleženi v istem problemu.“

(SD 14): „Zdaj tako ... te konkretne besede, katere so nas naučili, mogoče redkeje. Zdaj ko mu bom jaz tu razlagala, npr. tisti gospe danes, da bi soustvarjala, ne.

... ko pišete na sodišča ... Ja, ker jim moram malo povedati postopek, kaj smo vse delali, opisati, da smo vzpostavili delovni odnos, kaj je bilo, tam pa se to kar uporabi.“

(SD 15): „To se potem bolj uporabljajo soustvarjanje, vzpostavljanje delovnih odnosov. To so tiste, ki bi naj bile zapisane. Dobro, tudi za sodišča se že uporabljajo, samo tako, da so razumljive vseeno.“

(SD 18): „Vedno uporabim dvojino za iskanje rešitev dobrih izidov, vedno skupaj z uporabnikom, soustvarjamo in sodelujemo.“

(SD 19): „Se pa potrudim jih razložiti kaj pomeni to soustvarjanje, kaj pomeni vir moči, zakaj je v bistvu pomembno, da jaz ne delam za njih ampak, da skupaj z njimi iščem možnosti. Tako da v bistvu skozi neko obrazložitev jim razložim, kaj pomeni socialno delo in kaj je naša vloga, da se pa bi strogo tega držala, pa ne.“

(SD 6) še navede razliko med formulacijami: „Tako kot so želeni izidi, soustvarjamo skupaj, perspektive moči..., medtem ko izrazi, ki pa so bolj zahtevni, ne vem, ekspert z izkušnjo, ne vem, tudi kaki drugi izrazi, ki jih naši uporabniki težje razumejo, ga ne uporabljam.... Tam mogoče v kakih zapisih zase ja, medtem pa ko v odnosu z ljudmi, ne. Tam uporabljam jezik njim primeren.“

Socialne delavke so navedle, da bi sicer lahko uporabljale jezik socialnega dela, nekatere pa hkrati poudarijo, da je to odvisno od osebne angažiranosti socialne delavke.

Nekatere navedejo, da se ne morejo oziroma se težje oprejo na jezik socialnega dela predvsem v situacijah, ko imajo občutek, da se od drugih institucij (npr. sodišče) zahteva uporaba „njihovega“ jezika, v upravnem postopku in v določenih situacijah z neprostopljivimi uporabniki uporabniki.

(SD 4): *„Ja, dve mi vedno naprej prihajata. Te institucije oziroma organizacije in zavodi s katerimi delaš, ki so bolj usmerjeni na birokratski način delovanja. ... Tako, da tukaj nekako ne razumejo tega in jim potem moraš ck, ck, ck, in se tudi sklicevati na kake člena ali pa ne vem na kaj. In potem na drugi strani zopet ti uporabniki, ki so tako, ali otopeli, ali oškodovani, ali kakor koli v nekem takem stanju, ko to nekako ne, jih ne doseže. Takrat pa pride oni drugi način zopet, bolj iz nemoči ali ko rečeš, dajmo zdaj še to poskusimo. Žal se dogaja, da pa pri nekaterih to deluje, da delujejo dejansko iz nekega, bolj iz tiste stiske, da bi preprečili, da se nekaj ne bi zgodilo ...*

... uporabim neka zakonska določila, glejte v tem zakonu je natančno navedeno, da če vi tega ne naredite...ampak vseeno se mi zdi pomembno, da kljub temu, da se nekak sklicuješ na to, da te ta razume. Zdaj če se spomnim, točno vidim neke osebe, potem rečem, to pomeni to pa to v nekem običajnem jeziku.

Sem se pa navadila, da vedno probam res, res preveriti, če me razumejo. Ker se dogaja, da potem tega pa jaz nisem vedel, tega pa jaz nisem razumel, tako da to pa probam preveriti. Ste me razumeli? Ja, to bi lahko rekla, da ja. Da preverjam vedno, ali smo se razumeli.“

(SD 6): *„Opažam, da se mi dostikrat zgodi, da recimo v dialogu s sodiščem nekako uporabljam bolj njihov jezik, ker se mi zdi, da če svojega, potem že itak težko pridemo na neko skupno točko in še svoj jezik uporabljam potem, še težje no. Tako, da se poskušam nekako prilagoditi. Zdaj pač katera stroka je ... Malo se nalezemo, vsaj tukaj na skrbništvu, nekega jezika sodišč, pravnega jezika, drugače pa se mi zdi, da bi bilo fajn, da bi se bolj trudili za svojo stroko zastopati.“*

(SD 8): *„Recimo, ljudje so bolani, imajo razne diagnoze, od shizofrenij do vsega, se srečujemo s takšnimi ljudmi, ki pač niso pripravljeni sodelovati. Oni želijo, da ti rešiš in reši kako veš in znaš in*

odklanjajo vsako vmešavanje ali pomoč, ali kakor koli jemljejo to kot neki osebni napad, sploh niso pripravljeni na kaj takega. Ali pa imajo občutek, da jih imaš za norca, čim bi začela mogoče malo tak bolj, ne bom rekla zdaj znanstveni pristop, ampak tako malo bolj strokovno izražat, bi mislili, da hočem biti vzvišena, ampak kljub temu moraš pa pazit, da to ne zapade v neko tako domačijsko klepetanje, tako tudi ne gre. Tudi taki se najdejo, ko bi se ti radi tako približali zdaj, ko da smo zdaj že najboljši prijatelji ... Enkrat ti vse obrazložijo in mislijo, da zdaj za deset let ti veš kako je z njimi vse. Pač razložiš jim, skušaš z njimi skupaj delati, enostavno se pogovoriti.“

(SD 9): „Težje uporabljaš res jezik socialnega dela, čeprav ga tudi jaz vpletam, v obrazložitvah pri odločbah. V osnovi je to malo težje, ker je neka odločitev v podlagi, ampak tudi v obrazložitvi lahko uporabiš, ker pač opišeš to kar se je dogajalo in zato pišeš dogovore ali pa kaj takega, čeravno tam je res bolj taka bolj pravno suhoparna formulacija ...

... v bistvu gre za zadostitev zakona, da se opreš vedno na to, da boš zajel vse, kar je potrebno zaradi teh zakonskih določil. Mogoče bolj pravni jezik, če ravno jaz tudi mislim, da se ga da omiliti. Hkrati pa tudi mislim, da je pravo eno najbolj humanih poklicev, ki se zelo prepleta s socialnim delom, tako da je tudi tu možno.“

(SD 13): „V kakšnih drugih zadevah, ko pa je recimo postopek ..., dodatki za nego, ko so vlagatelji starši, vloga, odločba, dosti krat kaj ne moreš, vse operacioniraš s tistimi termini, kak pač zdaj razložim postopek, pogoje, pravico ... Odvisno od postopka ... Tudi ko si na nekem zaslišanju, imam tudi podaljšanje roditeljskih pravic na naš predlog, pa ko si na obravnavi na sodišču, tudi ne moreš kaj drugače govoriti kot sodišče zahteva oziroma kako je v tistem postopku prav, prikladno ne. Po zakonu.“

(SD14): „Mogoče vsakdanje. Prej, ko sem pa kakšne druge postopke, pa je bilo mogoče malo več pravnega bilo, ker si moral. Odvisno pač od postopka. To je zelo vezano. Če so javna pooblastila, je toliko več pravnih besed.“

(SD 15) „...v samih poročilih sodišču, se vseeno držim nekih navodil, ker tam nam predvsem poudarjajo, naj bodo razumljiva ... mogoče kateri, ki pišejo na primer predloge za hospitalizacijo pa to, tisti mogoče še manj ...

Bolj vsakdanji ... nekaj pravnih tudi, samo ne kaj dosti.“

Povzetek ugotovitev iz raziskovalnega sklopa „uporaba jezika“

Na podlagi analize in interpretacij intervjujev socialnih delavk glede uporabe jezika socialnega dela lahko ugotovim, da socialne delavke sicer uporabljajo socialno delovni jezik (predvsem uporabniku razumljiv), imajo pa težavo s prepoznavanjem le-tega kot znanja za ravnanje, kot strokovnega jezika v rabi za prakso socialnega dela in prevajanjem le-tega nazaj v strokovni jezik. Socialne delavke sicer večinoma poznajo formulacije jezika socialnega dela, vendar se na podlagi njihovih izjav zdi, da ga nekako ne znajo umeščati v samo prakso.

Pomembna ugotovitev, ki sledi iz interpretacij intervjujev, je tudi ta, da se socialne delavke kljub temu da socialno delo pozna jezik stroke, jezik, na katerega se lahko uprejo, v sodelovanju z drugimi institucijami, še zmeraj trudijo uporabljati jezik drugih strok, kot da se pri rabi jezika še zmeraj kaže davek obdobja izposojenih konceptov in besed.

6.9.2.1.3 Zapisovanje v socialnem delu

Fokus raziskovalnega vprašanja (kategorije)

- zapisovanje v skladu s stroko socialnega dela (kako);
- drugi načini zapisovanja (kateri).

Raziskovanke imajo težave pri zapisovanju svojega dela, česar se tudi zavedajo.

Socialne delavke ločujejo predvsem pisanje v smislu upravnega postopka (npr. zapisnik), pri čemer imajo uporabniki več vpliva, saj tam zapišejo njihovo izjavo, ki jo uporabnik tudi podpiše.

Socialne delavke večinoma zapisujejo opravljene pogovore z uporabniki naknadno, po tem ko je uporabnik že odšel iz pisarne ali celo mnogo kasneje, torej večinoma ne zapisujejo

skupaj z uporabnikom. V zapis ali uradni zaznamek zapišejo različne vsebine, na primer kaj je bil namen pogovora, kaj je uporabnik povedal, vsebino pogovora, odziv uporabnika, opažanja socialne delavke, opis okolja (npr. na terenu).

Glede načina zapisovanja so povedale, da večinoma zapisujejo premalo, zaradi časovne stiske.

(SD 1): *„Pišem, bom rekla, mogoče grd izraz, skopo, manj kot bi si tudi jaz želela zapisovati in tudi manj strokovno, kot bi si jaz želela. Zaradi tega, ker imam premalo časa temu tudi bolj posvetiti, na tem izobraziti in na tem tudi nekaj graditi. Sigurno bi želela, da bi bilo to malo bolj obširno. Jaz zelo skopo napišem. Jaz zelo na kratko pišem.“*

(SD 9): *„Sicer je škoda, ker bi bilo fajn, če bi se socialno delo zapisovalo na način, da bi bilo potem tudi vidno, je pa to tudi težava tega pomanjkanja časa.*

... če je le možno, kaki uradni zaznamek se potrudim, da vse kaj zapišem, da je potem res razvidno, da se mi zdi kaj je pomembno. Je pa res, da striktno se tega ne utegnem držati. Preveč časa bi bilo to. Tako res socialno delavsko zapisovanje pač terja svoj čas. Bi pa bilo to v redu, dokumentirati naše delo, da bi bilo razvidno.“

(SD 11): *„To kar rečemo, da je rak rana naša oziroma kako se sam pri sebi organizirati, kako si probat olajšati delo. Jaz, nekako mi je težko, da se jaz pogovarjam, pa govorim o resnih stvareh, o težavah, pa bom jaz pisala. To mi je težko. Sicer tam pa tam nekaj nakracam in pomeni, da potem, ko uporabnik ali stranka gre, če takoj nekdo drugi ne pride. Se včasih zgodi, da imam tu in sem najbolj srečna, če vse odkljukam in imam v računalniku oziroma zapisano. Od srede čakajo še stvari, ki jih nisem uspela, in takrat se ne počutim dobro.“*

(SD 13): *„Slabo. Grozno slabo. Slabo zato, ker ni nikoli časa. Vedno je kakšen kaos ... papirologija. Imam neka poročila za te enoletne obiske družinskih pomočnikov že od junija, ki jih še nisem zapisala ... vedno je nekaj in vedno prelagaš nekaj, kar ni nujno, kar ni potrebno v bazo pa sistem vnesti, tisto pustiš, saj bo že. Te pa štancaš ne, po enem muštru, vse primerno, bivalni pogoji so v redu, odnosi so v redu, je za njega primerno poskrbljeno in ti vse po enem mujštri, samo da*

sprintaš. Lahko bi bilo čisto drugače ... Čas je veliki dejavnik. Roko na srce, ker hočeš dobro zapisati ... Tu pa vedno ali je telefon, ali nekdo pride. Na uradnem dnevu ne moreš nič. Tako tista dva neuradna dneva ki sta, teren non stop ..., enostavno ... tisti dan malo mira, pa dve sva v pisarni, če že jaz nimam strank, ima ona. Čas me fejest baše, ampak tudi sistem si še nisem tako dober naredila.“

Socialne delavke zapisujejo na različne načine in tudi različne vsebine. Nekatere pogovor povzamejo, zapišejo namen pogovora in teme pogovora, največkrat pa izpostavijo povzetek pogovora, dogovore in lastna opažanja o uporabniku. Redke izpostavijo zapisovanje v smislu delovnega odnosa, instrumentalne definicije problema, zapis virov moči.

(SD 1): *„Recimo, kaj je povedala stranka, kaj mu je problem, zelo kratko in potem že kar na hitro tudi kaj sva se dogovorila. Se pravi tisto zelo kratko ... naštet, dogovor. Želela bi si pa sigurno malo več, ne vem, tudi obširneje to kar se dejansko se midva pogovarjava, kaj vse odpreva. Ne vem, resurse, ono, tretjo. Pa to navadno potem zelo skopo naredim, in potem vidi se ko da ni bilo nič, ali pa zelo malo, bilo pa je dejansko dosti več omenjenega, odprtega, tudi potem načrtu recimo.“*

(SD 2): *„... zapis vsebuje zapis situacije problema, dejansko opredelitev problema pa tudi moja opažanja napišem, moje zaznave.“*

(SD 3): *„Je. Zapišem namen mojega pogovora, kaj je bil moj namen pogovora. To zapišem, pa potem samo vsebino pogovora. Če sva tukaj v pisarni, potem je pogovor glede na vsebino, ki je bila in odzivi, ki so bili, pa tudi moj odziv na uporabnika. Če pa sem na domu, na obiskih na domu, potem pa je to tudi mogoče okolje v katerem uporabnik živi. To jaz opišem. In pa vprašanja, ki so bila oziroma tema pogovora. To in kakšen je odziv uporabnika in pa kakšen je moj odziv na to, kaj je on povedal. Pa namen. Nimam pa nekih reklcov, to pa nimam, da bi šla prav po nekih vprašanjih kaj vse ali pa po nekih navodilih ... Zapisnik, ko so postopki taki, da je pomembna izjava, da se prav vidi njegova izjava, takrat je zapisnik.“*

(SD 4): *„Problem s samim pisanjem nimam, ampak pri razporeditvi dela, na primer, ko se pogovarjam z neko žrtvijo nasilja, ki mi ravno razlaga svojo zgodbo, kako je trpela, kako je*

ravnala, kaj vse je bilo hudo, jaz sproti ne morem pisati. Ne morem, meni je zelo žal. Jaz, se mi zdi, da je prav, da se s človekom tako pogovarjam iz obraza v obraz, ne pa da sem od njega obrnjena proč, pa nekaj zapisujem. Tako, da dostikrat naknadno zapisujem zadeve in pa jaz imam taki stil, da bolj obširno zapisujem in tudi kar pišem.

Meni je pomembno, da zapišem: prišla je, bila je dobro razpoložena, ali pa z delo se mi je, da je zelo poklapana ali pa take neke stvari tudi zapišem, kadar ima to neki smisel. Kadar recimo jaz ocenjujem, da je gospa mogoče malodušna, malo tako črnogleda. Meni je to pomembno, da potem skozi, ko pride drugič, tretjič, četrtič, rečem danes pa je bila boljše razpoložena ali pa ne vem kaj takega. Probam si zapisati tudi njegovo, kar je res povedal, ne zdelo se mi je, ja pri razpoloženju že, ampak povedala je. Probam napisati kako on razlaga, pa tudi včasih, kadar je tako, ko ljudje s kakšnim stavkom včasih povejo kakšno zadevo, pa tisto zapišem dobesedno. Drugače pa. Zdaj verjetno moji spisi po nekih takih uradnih ali pa bolj upravnih pa takih, niso najbolj urejeni bi rekla. Delam pa zapise, delam tudi, tako si zapišem, skušam si zapisati, vedno mi pa žal ne uspe. “

(SD 6): „Zaradi tega, ker vse te zapise, ki jih delamo skupaj na individualnih projektih skupinah, so zapisi, ki jih dobimo vsi v roke in je pomembno, da ljudje razumejo, tudi otrok, ki je star več kot 10 let, je vedno zraven. In je meni bistveno, da on razume zakaj se gre. Ravno tako starš, staršev pa imamo celo paleto, z intelektualnimi šibkimi sposobnostmi, z močnimi, tako da se prilagodiš vsem. Načeloma se jaz na področju rejništva držim Zakona o izvajanju rejniške dejavnosti in grem čisto po tem. Tudi oblike zapisovanja se jih bolj ali manj držim, ker je ZIRD vseeno toliko pisan, tako širok, da se da zajeti vse te obiske v rejniških družinah, vse te pogovore z otroki, malo si pomagam tudi s katalogom v tem delu, drugače pa načeloma se da v zakonu kar zajeti toliko. “

(SD 10): „... ko sem pokrivala področje družine, tam je več tega zapisovanja ... Najpogosteje povzetek te komunikacije, ki je bila, ali telefonske ali se pravi, z uporabnikom ali z drugo institucijo, bistvo povedanega, izmenjave informacij in na koncu, pravzaprav tudi ne vem, kot opomnik, kaj naj naredim ali pa kake ugotovitve, pač od situacije do situacije. Večinoma to. “

(SD11): „Jaz imam rada, da bi tako imela, da je bolj vidno, da nekaj organiziramo. Včasih pa me zanese, pa potem kar kot spis pišem. Mogoče si potem vedno rečem, da ko imam v spisu stvari, nekdo ki bo prišel, mora hitro videt. Jaz poznam zadevo, če pa primer potem nekdo prevzame, da je

neki koncept. To tudi nisem zadovoljna vedno s sabo, da bi vedno imela bolj sistematično, bolj ... vedno imam potrebo neko mojo mišljenje na koncu pisati ... vedno moje razmišljanje ali delo povem, tako na koncu napišem. Drugače pa probam napisati to bistvo, kaj je rekel, pa kaj je za njega pomembno.“

(SD 14): „Pogosto je zgodba, ki jo povzamem, ker je to pomembno izhodišče za naprej, pa dogovori, ki so. Po navadi je to nekaj tistega, kaj ti povejo, pa nekaj teh skupnih dogovorov. Zdaj mogoče tudi tisto zapišem, ampak to redkeje, kaj je z naše strani njim posredovano, da so bili seznanjeni s čem, da se ne ponavljaš naslednjič ponovno.“

(SD 15): „Ja, za poročilo ... celo družinsko situacijo pišem, šolanje oziroma od rojstva naprej, da predstavim nekako družino. Močna področja izpostavim. Negativna, če vidim tista področja, ki mladoletnik potrebuje pomoč, to je zdaj že v povezavi z vzgojnim ukrepom. Prosti čas, vedno nekako poudarim močna področja, ker nekako sledim temu, da oni mladoletnika enkrat vidijo, ker tisto, ko odvetnik prebere, da je tako predstavljen. Ker eni ga ne vidijo, si samo preberejo.“

(SD 16) : „... po alinejah sem si oblikovala, da tak podrobno ne pišem vse, vse ni zajeto, kaj jaz vem. Zdaj s tem zapisovanjem je tudi tako, da po konceptih socialnega dela in s tem zapisovanje storitev pa je to krasna stvar in je to dosti lažje ... tudi v storitvah včasih si delam kratke stavke, pa si pišem, ne vem, delam na refleksiji, ali delam na tem, pa samo označim, ali pa zrcalim, ali pa pri evalvaciji, potem znotraj tega dogodka, zdaj pri evalvaciji pa po tistih, ko mam, tam me recimo tudi v storitvah bolj uporabljamo tak jezik kot pa tam ki so zraven ko nam nalagajo javni ukrepi in javna pooblastila, konkretno pri meni recimo. Tudi tam dosti lažje skupaj soustvarjaš....Predvsem to, da se vidi ta dinamika odnosa med njima kako je, recimo vzpostavljam socialno delavski odnos, predstavim sebe in institucijo, delam na motivaciji, pridemo do skupne definicije problema, predstavim jima to, delam tak, potem pa vedno na koncu naloge, dogovore, tudi v teh javnih pooblastilih. Druga srečanja, namen drugega srečanja, pa včasih že namen srečanja pišem, potem pa ne vem, pišem vmes strokovne intervencije, ustvaritev tukaj in sedaj, tako da vidim.“

(SD 17): „Zapise se trudim delati sproti in v njih zajeti vse pomembne dogodke in opažanja.“

(SD 18): „Trudim se zapisovati opravljeno delo v skladu s stroko socialnega dela. Pogovor zapišem tako, kot je potekal in tudi vnesem svoje osebne zaznave in doživljanja.“

(SD 19): „Jaz moram reči, da se v zapisih zelo trudim zapisat to, kar je neizgovorjeno. Pomeni to kar opažam, sploh v tej neverbalni komunikaciji, ker mi je to zelo pomembno, če obravnava traja dalj časa, da nekako lahko povežem neke izrečene besede s tistim kar je takrat tudi uporabnik pokazal, nakazal. Tako da, če že, če mi le čas dopušča, se potrudim in zapis naredim v smislu res upoštevanja jezika socialnega dela. Vsebuje v bistvu tudi to, kar uporabnik pove ampak tudi v tem kontekstu, ko je uporabnik nekaj povedal, kot to zapišem, tudi jaz napišem, na kak način se je takrat odzval, ali je bil čustveno vznemirjen, ali je, ne vem, izražal agresijo, ali je bil njegov pogled usmerjen, jasen v moj pogled. Ali je to umikajoč pogled. Skratka to mi je zelo pomembno, da v tistem kar izreče, tudi na kak način se vede, kaj pokaže.“

Zapisi socialnih delavk se razlikujejo predvsem tudi glede na področja dela.

Socialne delavke zapisujejo v postopkih delo po določenih upravnega postopka, kjer zapišejo dejstva in izjave „strank“ v obliki zapisnika. Uradni zaznamki so zapisi, kjer socialne delavke predvsem v postopku vidijo možnost, da zapišejo več o svojih opažanjih.

(SD 5): „Meni je bolj upravno, ker vseeno so postopki bolj tak. In tudi, ko se tudi uradni zaznamek naredi, se mi zdi, jaz to vidim, kot neko upravno zadevo. Gola dejstva not navedem. Uradni zaznamek se zelo redko kdaj uporablja pri nas. Ko res gre za neka sporočila, ko neki ugovor zapišeš ... drugače pa imamo mi ... obrazce, ki smo si jih sestavili in nekako po tem tudi delamo. Izjava, v bistvu stvari, ki jih nekdo navede o sebi, se pravi, jih sam napiše ..., da tu ne prihaja do nesporazumov: jaz sem tako rekel, vi pa ste tako napisali. Obrazec tak smo sestavili. Naslednja stvar je napotitev na razgovor, je spet obrazec. Pa potem dogovor, ki tudi gre zopet po istem, tako da kaj dosti mi zapisujemo ne. Če pa že, ko pišemo zapisnike, pa itak zapisnik se ve kaj mora vsebovati. V glavnem nekih silnih zapisov in tudi nekaj poroč, se dejstva navajajo, ker so dejstva izredno pomembna. Tako, da nekega strašnega zapisovanja okrog tega ni. Razen seveda, to pa ja, to pa je tisti del, recimo, če ti pri nekom, ali s človekom nekaj ugotoviš, če prideš do neke ugotovitve, do neke težave, pa je z njegovim soglasjem potem to sporočaš komu drugemu, ker vseeno so to odrasli in ne moreš čisto brez. Potem pa ja, potem pa se naredi zapis. V glavnem pa se

še vedno poslužujemo tistega, da ga ... peljemo h kolegici. “

(SD 7): *„Največkrat, na žalost, je zapisnik samo zapisnik. Je pa nekaj uradnih zaznamkov, ki sem jih tudi jaz potem tako zraven napisala. Meni je pač pomembno, da napišem čim več, kar sem si pač zapomnila, da imam potem, ko gledam za nazaj, da se čim boljše spomnim. In od čisto nekih vtisov, ki sem jih mogoče jaz dobila od okolja, situacije, v kakšnem prostoru gospa živi, kaj izraža, ali je to sama povedala, ali ji je nekdo sugeriral naj to pove, ali sva bili sami v pogovoru, ali nas je bilo več zraven prisotnih. Uradne zaznamke jaz bolj uporabim tako, da bolj svoje vtise zapišem, ki pa jih ne morem v zapisnik. Ker to v bistvu ni njihova izjava.“*

(SD 8): *„Zdaj pri nas se poslužujemo kakšnih zapisnikov po ZUP-u, kjer pride do nekih takih čudnih spornih situacij, da se točno ve, kaj je kdo povedal. Včasih te ljudje obtožijo tudi, da si jih žalil, ne vem, tako pa le imaš neki dokument o tem, kaj sta počela in kaj se je reklo in tako se zapišejo te stvari. Najbolj uporabljamo zapisnike. Pri nas praktično ni potrebe po čem drugem, da bi zdaj opazovali vedenje ali kaj drugega. Tudi kaj kdo pove in kaj sem rekla, ker čez teden dni pozabiš kaj si rekel. Obisk na domu ... takrat se tudi poslužimo enega uradnega zapisa, če je res potreben.“*

(SD 9): *„Recimo zapisniki morajo biti taki. Ti zapisi so zelo suhoparni. ZUP pač določa, že sam zapisnik, ko ga bereš, čeravno ustvariš ti neki dober odnos, se ti zdi tisti zapisnik, si ga lahko bolj potem pač lahko upravičim, da pač tako zgledajo, morajo zgledati. Lahko bi bili mogoče lepši, čisto drugačni zapisi. Zdaj zaradi vseh teh postopkov so tudi vsi, tudi obisk na domu, je pač boljše, če je v obliki zapisnika, kot tudi pol samo neki zapis razgovora. To je včasih tako malo omejeno, mogoče. Ne vem, ZUP pač določa ravnanja, to uradno. Zapisniki so čisto robustni, čisto členi, da je treba govoriti resnico, vse to, zelo uradniški. Za zapis se trudim včasih, ker ni časa, so zapisniki tako bolj površni.“*

(SD 10): *„Največkrat delam uradni zaznamek, ker delam zdaj, zdaj pri mojem delu je tega manj, so bolj izjeme, ker v bistvu se vloga, mogoče kaj takega, ko potem rečem, kaj naj na vlogo napiše. So pa kakšne ... izjeme, kjer se stvari dogajajo ali pa recimo telefonski klic pa to, takrat naredim uradni zaznamek. Še več tega je bilo pod imenom uradnega zaznamka recimo ...“*

(SD 12): „... v obliki uradnega zaznamka, zapisnik s stranko, ali pogodba o aktivnem iskanju zaposlitve. Oziroma pri svojem delu moram kontaktirati z drugimi službami tudi. Recimo z občino, z davčno upravo, z zavodom za zaposlovanje. Zdaj recimo, ko imamo teh veliko, ki se usposablja na delovnem mestu, s temi tam kjer se izvaja usposabljanje, ali je to ... ali je ... ali kdorkoli. Na ta način. Vse te stvari si potem shranjujem v spis in zaključek je odločba ali sklep ...“

(SD 13): „Mogoče preveč sledim nekemu zaporedju v določenem spisu posameznika ali v zvezi s statusom ali družinski pomočnik, in, ah, to je treba, ker že imaš neko strokovno ozadje. Ampak zdaj, ko prideš iz faksa delati na center, zdaj lahko jaz komaj pravim po tolikih letih tu, prej ko sem tisto drugo delala, zdaj tri leta v teh zadevah, ki delam, komaj mogoče pravo sliko imam, kaj se vse na centru dela in kaj je poanta. Kako razumevati, ali razumevati pooblastila pa storitve, ali ne, ali brez veze samo razpravljati o tem, itak je vse socialno delo tako, ali je v ukrepih, ali je v storitvah, da skušiš sistem, kaj center dela in kaj je zdaj pri določeni nalogi po katalogu, zdaj sam spis, pa papirologija mora vsebovati, kakšnemu muštru slediti. In te gledaš stare spise, kar je itak mogoče narobe, kaj delam, zdaj sem po tolikih letih gor prišla, da je narobe, kaj to delam, ker bi mogla mogoče že kar katalog pa tako naprej, pa še kaj drugega priskrbeti, neki svoj sistem napraviti. Te pa gledaš stare spise, ti stari zapisi so takšni, kakršni so, in ti klamfaš eno in isto dalje. To zdaj vidim, da je totalno mimo.“

Ena socialna delavka izpostavi tudi strah pred tem, kaj bo zapisala zaradi možnosti vpogleda v dokumentacijo uporabnika ali inšpekcije. Prav tako navede razkorak med zahtevanim s strani inšpekcije in zakonodaje ter strokovnim socialnim delom.

(SD 16): „... ne zapisujemo tako kot bi mogli, spet zaradi tega, ker nas je strah, ker smo si ustvarili skozi prakso neko vjuganje zaradi teh pogledov v spis. Zdaj recimo ta ..., ko sem vam rekla, recimo je prišlo do dogodka, da je poklical oče, da je na stikih prišlo do neljubega dogodka, zaradi mobitela, prišla je policija, otrok ni hotel iz avta in on je otroka odpeljal nazaj in otrok noče iz postelje. Potem je prišla sem mama z novim partnerjem s policije, otroka ne pripelje nazaj, kaj zdaj. Sem se pogovorila z njim po telefonu, z njo, klicala policijo, klicala na ... center, jo napotila k odvetnici, dala vknjižiti to, ampak pod krizno intervencijo, vse to imela zapisano, tudi kaj so mi rekli na policiji, tudi kaj mi je rekla strokovna delavka v ..., povzetek pogovora s to žensko s

partnerjem, tudi naloge zaključka kaj lahko mi, kaj lahko ona. Potem je prišla nazaj v stiski, je rekla da ne morejo nič, da je to prijava, policija ji ne more dati otroka nazaj, odvetnica ji je to tudi vse povedala, me je prosil, njej se ne javlja, če bi poklicala jaz očeta. Jaz sem pred njo klicala očeta in sem potem pa njega na telefon in se skupaj z njo dogovorili, da je pripravljen pripeljat otroka, kje kdaj in res je prišla mama po otroka in ga odpeljala. Do tu vse lepo in prav, jaz sem vse zapisala, vam bom odkrito povedala, zdaj je pa imel vpogled v spis, in to kar so meni v ... povedali po telefonu in to kar sem si zapisala, ko je ona prišla s partnerjem, sem ta spis, ki je kratek, tisto kar bi škodovalo zdaj, pravica mi je povedala, da lahko vidi vse, ker je javno pooblastilo, vse kar se tiče tudi očeta. V bistvu vsak tak dokument in je bil posredno vpleten tudi oče, in zdaj ne zaradi tega ker jaz to ne bi dobro zapisala ampak zaradi koristi otroka, da stvar ne bi dodatno zapletla s svojim zapisovanjem, ker so mi povedali da je tam grozil, da je prva žena bila dva meseca v komi, ker jo je skoraj ubil, da je hud nasilnež tudi to kar sem zvedela od mame, da s tem ne bi povzročala dodatne jeze pri njem, sem te stvari spremenila, ne tak da bi nekaj pretvorila, da bi nekaj delala kar nisem, ampak da sem stvari umilila v korist otroka in te bivše žrtve in njega ker je nasilnež.

Ampak kam smo prišli. In to stalno. Recimo tudi pri razvezah, zdaj tudi ti razgovori z otrokom, prisluhnuti otroku, zapisati. Vi veste kako težko je včasih, otrok sploh v kakšnih težkih primerih, vedno skupaj z otrokom, tam je isto, in včasih ti pove eno, včasih ti pove drugo, skupaj vedno z njim, kaj od tega lahko povem mamici ali očetu, kaj želi, da ne povem, tudi včasih starše pripraviti, da sploh sprejmejo, razlagati, da dovolijo kaj vse, in zdaj vse ... in vse to zapisati.

Včasih, ko vemo da je to, navadno delamo tudi z otrokom v obliki zapisniške izjave in potem damo nekomu, ki je zraven, to smo se naučili, inšpekcija in tako dalje. Ampak vse to ni v skladu s koncepti zapisovanja. Prevelik razkorak je v teh primerih ...“.

Uporabniki, razen pri zapisnikih v upravnih postopkih, na zapisovanje socialnih delavk, nimajo veliko vpliva. Razen v primeru zapisnikov, skupaj z uporabnikom zapisuje le ena raziskovanka, druga pa le zapise v primeru individualnih projektnih skupin.

Večinoma pa raziskovanke seznanijo uporabnika z možnostjo vpogleda v zadevo.

(SD 1): „Jaz navadno pišem potem, ko je konec. Tako da on ni soudeležen, da bi midva skupaj delala. Razen kadar je zapisnik, ampak zapisnikov jaz zelo malo delam. Zapisnike delam pri nasilju v družini, kjer je zapisnik nekako tudi že obenem načrt pomoči, tam delam skupaj s stranko. Tisto

delam skupaj s stranko...vse ostalo, ko so pa prve socialne pomoči, bistvo veliko mojega dela pa so PSP-ji, tam pa jaz potem pišem in tudi stranka dejansko, razen če me opozori naslednjič, ali kakor koli, jaz to tudi pozabim ali pa tega ne vključim, da bi zdaj rekla, glejte bova zdaj pogledala, kaj sva zadnjič napisala. Midva si mogoče, kaj sva se zadnjič zmenila, pa tak ustno si že obnoviva, tako, da bi pa jaz njemu zdaj to na tak način, da še skupaj napiševa, pogledava kaj sem jaz zapisala in da bi on nekako bil v to vključen, to pa ni ...“

(SD 2): „... pri prvi socialni pomoči sama oblikujem na podlagi opravljenega razgovora. Pri samem razgovoru preverjam, če sem prav razumela uporabnika, ko si zapisujem po nekih alinejah zadeve, nek koncept ko si naredim. Ne zapišem pred uporabnikom, da bi mu prebrala na primer, kot je pri prvi pomoči. Zapis naredim kasneje, dostikrat. Kadar pa gre za kakšne ukrepe, postopke, da gre za to, da je potrebno zapisnik pisat, takrat pa seveda preberem uporabniku in navedem besede, stavke uporabnika. To je seveda zapisnik po postopku.“

(SD 3): „Edino pri zapisnikih. Pri zapisnikih, ko jih delamo, tam je seveda njegov vpliv oziroma je njegova izjava tista, ki jo zapišem in na način kot on želi. Pri zapisih pogovora pa jaz probam čim bolj slediti temu kar smo se pogovarjali. Še prej moja vprašanja, moja razmišljanja in tudi odzivi, ki so bili na strani uporabnika. Tako, da si jih jaz probam zapisati. Je pa res, da on ne sodeluje pri tem, niti jih ne vabim.

Ga seznaniš, da lahko vpogleda v dokumentacijo, da lahko da kako pripombo na zapis, ki si ga pač ti oblikovala?

Da bi jih naprej seznanjala, to sama ne počnem. Če pa želijo, pa seveda, absolutno. Je tudi možno.“

(SD 4): „Vidiš, to je problem. Jaz si o tem vedno pripravim mapo, potem, ko pride uporabnik, pogledam, kaj je bilo nazadnje, pa mu tudi, ne vedno, ker žal ne, ampak preberemo to potem. Tako gremo skozi, pa rečem: sem zapisala to pa to, se vam zdi, je to v redu, ampak žal ne vedno. ..

Ga kdaj seznaniš, da lahko vpogleda v dokumentacijo, da lahko da kako pripombo na zapis, ki si ga pač ti oblikovala?

Vedno. To pa absolutno. To pa ja.“

(SD 5): „... dejstvo je, da če je to zapisnik, potem je itak to njegova izjava in tu nimamo kaj. Če je uradni zaznamek, je to uradni zaznamek, ker danes ni mogel priti na razgovor in pride takrat in takrat. Komot lahko to vidi, kdo bi si to želel. Kar se pa poročila tiče, pa je itak, se točno ve kaj se mora poročat sodišču. Od kdaj do kdaj, pa koliko ur, pa katera oseba, pa katera opravilna številka. Zdaj pri teh poročilih bi jaz rekla tako, da ker imam velikokrat pozitivne feedbacke, si jaz dovolim k temu dodati eno svoje mnenje oziroma se je izkazal, bil priden, bil to ali ono. Ali pa če je tudi kako zaprosilo na sodišče, pa jaz tako ocenjujem, da je pomembno, da neke stvari poudarim, ne samo da gola dejstva, jih pa tudi napišem, kar on niti ne vidi oziroma jaz tudi vsakemu rečem, da če želi, da ko bomo karkoli na sodišče pisali, da lahko pride pa mu pokažemo.

Ga kdaj seznaniš, da lahko vpogleda v dokumentacijo, da lahko da kako pripombo na zapis, ki si ga pač ti oblikovala?

Vedno.“

(SD 6): „Tisti zapisi, ki so skupaj, tako kot so zapisi individualnih projektnih skupin, ali če gre za kake posebne odločitve, ko gre potem tudi za kake druge oblike, ko je potrebna, ne vem, neka odločba ali kar koli drugega, izdajati kasneje, ker bo šlo za kako skrbništvo za posebni primer ali kaj takega, tam kjer so zapisniki, tam načrtujem vedno skupaj z njimi. Ostale stvari pa pišemo povzetke. Jaz moram reči, da po navadi ljudje vejo kaj pišem, ker točno o tem govorimo in delam preko tega

... pišem to kasneje, ko jih več ni. Če bi pa kdaj kasneje želeli kaj videti, pa imajo vedno možnost.

Ga kdaj seznaniš, da lahko vpogleda v dokumentacijo, da lahko da kako pripombo na zapis, ki si ga pač ti oblikovala?

Ja.“

(SD 7): „... jaz mogoče sicer res ne opozorim vsakega, da ima pravico vpogledati v spis, ampak vedno, ko pride, dam spis na mizo in skupaj pogledamo, kaj jih pač zanima, da tudi vidijo vse kar je. Načeloma posebej jih ne opozarjam na to, ne vem, jaz bom pa še naredila eno, razen, če je taka situacija, da se zgodi, da povem, da bom pa to naredila, samo uradni zaznamek. Pri uradnem zaznamku ne sodelujejo.“

(SD 8): „Jaz mislim, da ima, kajti mi mu ga preberemo, ko ga jaz zapišem, morava priti do točke,

kjer se strinjava s tem, kar je zapisano, oba, in on in jaz. Vse mu povem, kaj sem zapisala in s kakim namenom sem tudi pravzaprav.“

(SD 9): „Absolutno je njegov vpliv na neki zapis prisoten, saj je to bil v bistvu najin razgovor; ne moje mnenje osebno, tako, da se potrudim zapisati, skoraj včasih dobesedno, ko se mi zdi to res ključno, da se potem iz zapisa vidi res, ali njegovo ...njegovo mnenje...saj po navadi pišem zapisnike, kljub temu, da so to recimo obiski na domu, pa mogoče ne bi bilo nujno, ker pač je to tudi taki postopek kot je, tudi predvideva, da se ga vključi, to tudi je določeno, tudi zakonske določbe skrbništva so take, da se v bistvu naj uporabnika zmeraj vključi, saj so to njegove želje.... Uradni zaznamek je dejstvo, ko ga pišem običajno takrat, ko je recimo kaki telefonski razgovor ali pa je tako, da ni bilo možno, recimo zapisovanje hkrati, ali pa oseba ni mogla sodelovati. Tako da po navadi, ko jaz pišem uradne zaznamke, jih pišem zato ker ni bilo možno ravno, da skupaj midva to narediva pa zapiševa. Ampak to tudi potem napišem na ta način, da je razvidno. V kolikor pa je možno, pa pokažem in vsakemu povem, da ima to pravico vpogledati zapis.“

(SD 10): „Praviloma ne, če je bilo, je bilo tako, da sem želela, ali kakor koli, da je, potem sem pravzaprav preko izjave na zapisnik. Preko zapisnika, takrat potem skupaj tisto kaj on pove, če sem ga prav razumela, kaj sem ga jaz seznanila, in to v obliki zapisnika, ki pa ga praviloma tudi vedno izročim stranki.“

(SD 11): „... če je zapisnik, potem imam jaz način, da se prvo pogovarjava, potem rečem, da si bom to zapisala, ... potem, ko pišem govorim na glas in povem, da je to zdaj moj povzetek in če se s čem ne strinja, naj pove. Včasih tudi rečem, da lahko tudi sam narekuje. Rekla pa bi, da je lahko tudi dostikat, da ti vneseš not nekaj tvojega subjektivnega, pa je možno, da to ni tako, kot je uporabnik mislil, ampak on niti ne. Pa potem rečem, ali je v redu to tako, ali sem jaz prav razumela ali ne, pa imam občutek, da bi včasih mogoče on drugače, sploh tam, kjer ti delaš dolgo z nekom, en proces, je to drugače. Tako nekako pa je včasih lahko tudi bolj to, kar bi jaz rada. To je nevarnost, mislim da. Lahko bi, bom rekla, zlorabil uporabnika, lahko bi tudi zavestno. To mislim, da je lahko ena past. Mogoče je malo premalo časa.

Ga kdaj seznaniš, da lahko vpogleda v dokumentacijo, da lahko da kako pripombo na zapis, ki si ga pač ti oblikovala?

To obvezno. Včasih tudi želijo zapisnik. Včasih je zanimivo pri PSP-jih, ker tam je zapis, pa ga

stranka ne podpiše, kaj pa jaz ne bom nič podpisal, pa jaz pravim, to je tako, lahko pa vam iztiskam pa to imate, ampak je to samo za vas. To meni ni problem, če kdo reče, tu imate spis pa lahko, se vnaprej najavite pa lahko pogledate zapisnike, pa skopiram, dam. To se mi zdi, da vedno pogosteje, tudi želijo uporabniki. Eni pa ne, saj je to tu, če bom rabil pa pridem. To sem včasih imela strah pri tem. To se meni tako noro zdi, če nekdo reče, stranka bo prišla v spis, pa kaj, saj je vse njeno.“

(SD 12): „Ve, saj midve veva, da ima stranka pravico vpogledati v zadevo.

... če je res delikaten kak moj uradni zaznamek, potem ga seveda jaz dam ven, da me ne bi zdaj nekaj, nekdo grozil. Ampak v osnovi mislim, da nisem še imela, nisem v svoji praksi 25 letni, še mi ni zgodilo, da bi morala iz spisa kaj vzeti. Stranka pa tudi dostikrat ni prišla vpogledati v spis, tudi to se ni zgodilo dostikrat.

Ga kdaj seznaniš, da lahko vpogleda v dokumentacijo, da lahko da kako pripombo na zapis, ki si ga pač ti oblikovala?

Vsako stranko, kako če nimam stika z njo, če gre skozi sito. Jaz dobim kup vlog na mizo, ki so bile sito preko informatorja ali pač preko vložišča ali pošte. Ko jaz dobim kup vlog in jaz gledam v bazi podatkov in če kaj rabim, ko rešujem, na kaj naletim, potem stranko kontaktiram ...“

(SD 13): „Ne zapisujem skupaj z uporabnikom. Bi bilo treba. Mogoče pri kakšnem svetovanju, tam še mogoče. Drugače pa niti ne. Čisto tako, da bi po teoriji šli ... še za enkrat ne.“

(SD 14): „Če je javno pooblastilo, če se dela zapisnik, je tako, da se preveri, če je vse zapisano. Pri ostalih zapisih pa relativno malo, ker zapišem kasneje. Mladostnike, poročila, ko gre na sodišče, jih seznanim, da so seznanjeni. Pogosto jih tudi spomnim, prejšnjič sva se pogovarjala to in to, pa imam zapis in če hoče ga lahko tudi vidi, kaj sva se prejšnjič zmenila.

Ga kdaj seznaniš, da lahko vpogleda v dokumentacijo, da lahko da kako pripombo na zapis, ki si ga pač ti oblikovala?

Ta možnost je. Tako da jim malo obudim.“

(SD 15): „... midva delava skupaj, pa tudi tako mu rečem, ker v tem obdobju, recimo tri mesece on lahko vpliva na to kaj bova pripravila, tako da nekako tako. Pri meni dosti tako, imajo vpogled, ja.

Vedno ve mladoletnik, kaj sem napisala, tudi če ve že, da je pripravljen. “

(SD 16): „... spremembe pri poročilih in mnenja ob razpadu zunajzakonske skupnosti, recimo ob razvezi, vse to jih vabimo, gremo skupaj, jim dam kar za prebrat, če imajo kakšne pripombe, če niso sem tudi pripravljena spremeniti, tudi smo včasih po uro in želijo ... ampak jaz jim prisluhnem, predebatiramo, skupaj preberemo poročila, tega se držim, razen v teh kratkih primerih, kadar jim povem, dosegla sta to in to, moje poročilo bo to, mi s tem soglašamo, v teh primerih, kadar pa so to tudi po 6 strani kakšna poročila in mnenja pa absolutno vedno. To nikoli ne izpustim. “

(SD 18): „Pogovor zapišem tako, kot je potekal in tudi vnesem svoje osebne zaznave in doživljanja. Torej bi rekla, da ima vpliv na zapis razgovora. “

(SD 19): „Zapise pogovora pišem sama, potem ko uporabnik gre. Naslednjič ko pride, zapis pogovora vedno prebere oz. dam za prebrat, nikoli ga ne preberem sama, razen tistim ki imajo težave z branjem, ampak zapise vedno dan naslednjič za prebrat, na kak način sem jaz takrat razgovor doživela, če sem ga prav v zapis ujela in zaenkrat moram reči, razen tega, da mi popravljajo slovnične napake, kar je zelo pogosto, še ni bilo nekih večjih sprememb v teh zapisih. Če bi on rekel, da želi drugače ... bi ga pa spremenila in bi tudi povprašala, v katerem momentu, kaj je bilo tisto, da sem jaz slišala tako ali drugače, enostavno dopuščam to možnost. Jaz imam en koncept v glavi in temu tudi sledim. To pa, da bi skupaj z uporabnikom pisala ... Bi bilo idealno, ampak enostavno ponavlja je že nekdo na hodniku, ki je že trikrat noter pogledal in me čas preganja, in bi bil ta zapis vsebinsko zelo skromen, če bi ga pisala ob stranki ali pa ko ga pišem potem. “

Povzetek ugotovitev iz raziskovalnega sklopa „zapisovanja“

Vsebina zapisovanja raziskovank je zelo različna. Zapisujejo različno, glede na naloge, ki jih opravljajo. V vsebini zapisov povzemajo, zapišejo dogovore, namen pogovora in teme pogovora, največkrat izpostavijo povzetek pogovora, dogovore in lastna opažanja o uporabniku. Redke zapisujejo delo v smislu zapisa delovnega odnosa, instrumentalne definicije problema, zapis virov moči. Pri nalogah upravnega postopka zapisujejo izjave strank v zapisnikih in lastna opažanja v obliki uradnih zaznamkov.

Uporabniki na vsebino zapisa nimajo veliko vpliva, večina raziskovank zapise naredi po končanem pogovoru. Večina pa uporabnike seznani z možnostjo videti vsebino (vpogled v dokumentacijo). Na vsebino imajo uporabniki vpliv v zapisniški izjavi v upravnem postopku.

6.9.2.1.4 Vpliv na odnos z uporabnikom in spremembe, ki bi jih prinesla možnost dosledne uporabe konceptov socialnega dela in jezika socialnega dela

Fokus raziskovalnega vprašanja (kategorije)

- vpliv na odnos z uporabnikom;
- spremembe pri delu.

Tako raziskovanke, ki menijo, da že uporabljajo koncepte socialnega dela kot tudi tiste, ki te možnosti ne uporabljajo, so večinoma mnenja, da to ali že ali pa bi pozitivno vplivalo na njihov odnos z uporabniki. Izpostavijo pa težave pri realizaciji le-tega, saj na primer strokovnega jezika socialnega dela drugi (uporabniki, institucije) ne razumejo, prav tako pa menijo, da težavo predstavlja tudi obveznost držati se veljavne zakonodaje.

(SD 1): „Ja. Mislim, da bi bil to en višji strokovni nivo, mogoče tudi lažje, po eni strani si verjetno olajšal sam sebi in tudi delovni odnos je drugačen ... za uporabnika sigurno, da bi imel več od cele storitve.

... jaz imam pol problem pri zapisovanju. Tam je vprašanje. Lažje mi je uporabljati pri pogovoru, pri vodenju pogovora, pri tem mi je dosti lažje, kot pa pri zapisovanju. In to praktično zato, ker mi pri zapisovanju vedno zmanjka časa in nimam obilico časa, da bi se lahko res umiril človek in bi strokovno tudi z vsemi temi potrebnimi načini zapisal stvar.

...je seveda, tisti dolgoročni cilj je, da bi lahko seveda lahko dosledneje. Moraš pač vedno to imeti v svoji zavesti, da si pač nekaj to prizadevaš, da ne postane potem nekaj čisto, ne vem, običajnega, ali pa da je to še vedno bolj neki strokovni pogovor, biti moramo vedno na tem strokovnem nivoju.“

(SD 2): „Za moje delo, za mene osebno mogoče še boljši občutek dejansko ... Mislim, da ne, ker bi ljudje, ti moji uporabniki ... ta splošni jezik jim je bližji, tudi lažje nastopi neka empatija, lažje sodelujemo, če ni nekih strokovnih izrazov, v bistvu za njih je razumljiveje in potem tudi lažje sodelujem z njimi.“

(SD 4): „Za samo delo z uporabniki, da bi jih bolj razumela, pa da bi to njihovo sodelovanje, da bi bili res vključeni, mislim, da bi res bilo boljše. Da bi bilo res, kako bi rekla, da bi skupaj lahko delali, da bi oni vedli, da bi oni mene razumeli, jaz pa dosti bolj njih. To ja, ampak žal, zaradi te naše specifičnosti, ko nas je tako malo, pa to delamo v nekem, ves čas nekem pospešenem ritmu in potem ck, ck, ck. Tako kot bi želela, si žal ne morem privoščiti, ker potem ne pridem nikakor skozi. Ves čas, kar sem delala, sem delala zelo tesno z ljudmi, z različnimi populacijami in mi je to blizu, ta neka pozitivnost pri vzpodbujanju uporabnikov, da delajo stvari zase in sebi v veliko korist. To meni ni nekaj, kar bi se morala zlo naučiti, pa potem kot neko teorijo uporabljati. S tem nimam takega problema.“

(SD 5): „Jezik socialnega dela praviloma razumemo tisti, ki smo študirali to stroko, pa vemo o čem pravzaprav govorimo. Zdaj, da bi me tudi zunaj razumeli, oziroma da bi ga lahko striktno uporabljala, ali pa v večji meri uporabljala, bi se tudi drugi mogli ga osvojiti, ne vem, zunanje inštitucije, ne vem. Saj pravim, ti s katerimi sodelujem, je tako malo utopično pričakovati, da bi sploh kdaj. Z uporabniki pa tudi, glede na to s kakimi uporabniki delam, je pa tudi po moje malo utopično pričakovati, da bi vsi razumeli kaj govorim. Vprašanje, če bi bilo to sodelovanje toliko dobro. Pri konceptih je pa itak tako, da na tak ali drugačen način jih nekako uporabljaš pri svojem delu. Mogoče ne rečeš, to je pa zdaj taki in taki, ampak zagotovo pa jih enkrat osvojiš, jih uporabljaš in ne vem, razen da se nadgrajuje in da se do-izobražuje, oziroma osvežuje, pa da se neka nova znanja, se mi zdi da se potem manj uporablja.“

(SD 7): „Mogoče. Verjetno. Tako kot sem rekla. Pomembno je, meni je pomembno, da se nekako razumemo. Zdaj ne vem, mogoče bi bilo za probat, če bi sodišče recimo uporabljalo jezik stroke, kakšen bi bil odziv ...“

(SD 8): „Z veseljem bi to uporabljala dosti več kot zdaj in verjamem, da bi nam dosti olajšalo delo.“

Bolj nekako jasne so te vloge. ...bolj jasne, kaj komu pripada v iskanju te rešitve in kdo je za kaj zadolžen. Ne morejo pravzaprav kar na tebe: ja vi ste pa, kaki ste pa nikakvi ste. Potem gre to na neko osebno raven in te začnejo žaliti in komplet, ne. Lahko se stvar zruši. Mislim, da bi nam vsem to olajšalo, ampak dejansko bi to moral biti dogovor. Ne da se vsi strinjamo, ko imamo sestanke, bomo, bomo to uporabljali, gre vsak v svojo pisarno in dela glih kaj pač zmore.“

(SD 9): „Mislim da, seveda. Absolutno. Že se tako izboljšuje ... pa v odnosu do ljudi, ki so bili prej v obravnavi pri pravniki ali pa so zdaj v moji obravnavi. Seveda, zato ker si takrat lahko bolj človek in nimaš toliko razmišljanja o tem, kake imaš zakonske okvirje. Je pa res, da zakonski okvirji pač v pravni državi obstajajo, pa da je tudi dostikrat, na mojem področju je ogromno prava, ker potem urejaš eno skrbništvo za osebe vse kar pač pride. To so lahko, ne vem, prodaja nepremičnin, tako kot dosoja nepremičninski odvzem, delničar, borzni posrednik, včasih celo o združbah, čisto ekonomsko poznati, kako določene družbe delujejo, kapitalske, zato ker je neka oseba ustanovitelj te družbe in tako dalje, in moraš danes vse vedeti. Tako, da je katastrofa. Koliko v bistvu, ko niti pravniki kot taki, pa ne pravniki, odvetniki ali sodniki, nimajo toliko različnih znanj pravnih, ko ne urejajo. Po navadi se za neka področja specializirajo. To pa se od nas v bistvu zahteva pri tem delu. ... Razlika je prav v tem odnosu, zaupljivem, sodelujočem. Če na pravi način pristopiš, pa uporabiš prave besede, seveda z ljudmi lažje najdeš stik, izstopaš iz tiste vloge pozicije uradnika, pa neke moči nad ljudmi, ampak skušaš sodelovati z njimi zaradi tega, da skupaj ustvarimo neke nove možnosti za ljudi, ki pač to potrebujejo in če to naredimo na pravi način. Dostikrat se to na primer pojavlja, tako kot danes, greva na teren k osebi, pri kateri bi sicer lahko takoj sprožili postopke ali pa tudi to, da se je potrebno zavedati, kar jaz mislim, da se pravniki ne tak nujno, kaj so ukrepi v socialnem delu. Ukrepi so odvzem in skrbništvo, to sta najhujša ukrepa in da naredimo pač prej vse in jim ponudimo vse storitve, pa potem vstopamo z ukrepi. Kljub temu da postopek kot tak ..., ki se začne s pobudo, lahko ti znotraj tega.“

(SD 13): „Možnost je. Ne da ni možnosti uporabe jezika, to je mogoče lahko samo izgovor. Ne vem, ker neko zavedanje. Ti zdaj izhajaš iz nekega izhodišča, zdaj ne morem reči, da bi imela neko drugo izhodišče, sama sebi v svoji usmerjenosti, svoji strokovni usposobljenosti. Delala bi sigurno na boljši način. Bi se potrudil, ker bi se že mogel. ... Čas je velik dejavnik, samo je pa tudi tako malo, že te mogoče organizacijsko delo, klima, mogoče kakšne zadeve, timskega dela.“

(SD 16): „Jaz mislim, da v bistvu uporabljam ..., saj v bistvu delamo po tem, in to je stanje, saj brez tega ne gre. To je en osnovni referenčni okvir in znotraj tega delamo, včasih malo bolj, včasih manj, včasih mogoče kaj preskočiš, včasih ne znaš. Jaz mislim, da to je nuja... premalo strokovni smo v jeziku socialnega dela strokovnega, se drugače premalo med seboj pogovarjamo, in premalo navzven recimo, mislim, da bi bilo možnost. V okviru Centra za socialno delo v teh nalogah kot je zdaj in ker je to vse tako prepleteno je to težko. Če bi bila v nekih institucijah izven, recimo nevladnih, mislim da je to dosti lažje kot zdaj.“

(SD 18): „Moja naloga je, da se potrudim pri vzpostavljanju delovnega odnosa z uporabnikom, da ga vabim k sodelovanju in soustvarjanju, v kolikor uporabim jezik socialnega dela. Znotraj konceptov socialnega dela mi je olajšano delo z uporabnikom, saj je to jezik, ki ne izključuje.“

(SD 19): „Na moje delo ne bi vplivalo. Ker jaz še vedno, ne glede na to, koliko ljudi je pred vrati, pa kolikokrat mi zvoni telefon, ali pa koliko sem obremenjena s tem kaj vse bi v smislu izboljšav, kot jih predvideva ministrstvo ali pa vodstvo, v smislu evidentiranja in tega moralo biti, takrat pa uporabnik, je zame samo on, en in edini, in pač se sama potem to svojo stisko rešujem na drug način, da pač ne morem strogo tako voditi kot bi jih vodila ...“

Ena raziskovanka je poudarila, da ji upravna dejanja dajejo smer oziroma rdečo nit, da pa pri tem kljub temu lahko uporablja koncepte socialnega dela.

(SD 3). „Ne. Meni to odgovarja tako kot je. Ta upravna dejanja, ki jih pač opravljam, ti dajo neko smer, pa neko podporo, pa neko rdečo nit, tako, da so meni dobrodošla tudi ta upravna dejanja in jaz zaradi tega ne mislim, da potem tega socialnega koncepta ne morem uporabiti, souporabiti ali ga ne uporabiti.“

6.9.2.1.5 Birokratizacija dela na centrih za socialno delo

Fokus raziskovalnega vprašanja

- mnenje o birokratizaciji na centrih za socialno delo

Velika večina raziskovank je mnenja, da je delo na centrih za socialno delo preveč

birokratizirano. Nekatere stanje celo že poimenujejo z izrazi kot so „groza“, „katastrofa“ in „socialno delo zaprto v omaro“. Večina je enotnega mnenja, da je stopnja birokratizacije sicer nekoliko odvisna od področja dela, se pa predvsem strinjajo, da je birokratizacija najočitnejša na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev. Omenjajo tudi upravne postopke, premalo časa za pogovore z uporabniki in težavo, da mora uporabnik neprestano izpolnjevati vloge in prinašati nova potrdila v zvezi s podatki, ki jih že imajo in to kljub temu, da je med sicer separatnimi vlogami malo časovne razlike. Uporabnik pogosto prav tako naj ne bi razumeli odločb, ki jih socialne delavke izdajo.

Socialne delavke tudi vidijo težavo neprestanega evidentiranja v baze podatkov, iz katerih pa se kljub temu ne vidi realnih podatkov, manj pa je poudarka na vsebini dela, ki so ga opravile (Primer: „... lahko dan pa noč delaš, pa imam eno številko, ne glede na to, koliko dejanj sem tu imela“).

Prav tako izpostavljajo neprestani pritisk v zvezi z reorganizacijami in drugimi spremembami v zvezi z zaposlovanjem zaradi podatkov v bazah podatkov, ki pa so zgolj številke in ne odtehtajo same vsebine in teže dela z uporabnikom ali družino.

Socialne delavke omenjajo pri tem vprašanju tudi težavo zaposlovanja drugih strok na mesto socialnih delavcev oziroma za delo, ki je vsebinsko socialno-delovno.

Vsebina dela je tako v pomembnem delu podrejena birokraciji, inšpekcijam in drugim nadzornim službam.

(SD 1): „Jaz mislim, da je absolutno preveč birokratizirano ... in to problematiko denarnih pomoči, reševanje tega, koliko dejansko je. Ne vem če je to še sploh socialno delo. Jaz se to velikokrat vprašam. To ni več socialno delo. Ker tudi po eni strani tam ne delajo več socialni delavci, velikokrat, vsaj tu pri nas ne. Postopki sami so taki, da dejansko ljudje sploh ne pridejo, da se jih dejansko kar tako rešuje. Mislim, to se meni zdi grozljivka. Potem, če pa že pridejo, tudi odnos, na kak način so tam potem sprejeti. Ne vem, če je to, tu sem kritična, zelo, do takega socialnega dela. Ampak ostalo, kjer so pa denarne, ko pa imamo mi pa še vseeno kot socialni delavci neko diskrecijsko pravico, menda jo še imamo, ne vem. Tam pa se mi zdi, da bi absolutno moral biti strokovni delavec, socialni delavec, ki bi tudi vse te koncepte, neke vsaj deloma, če že ne more biti

postopek takšen kot je, ampak vsaj, da pride stranka na razgovor, da ima možnost povedat zakaj je vložila, da se tudi neki cilju odprejo, ne pa da je vse samo na papirjih. Tu vidim to birokratizacijo. Zdaj to mogoče pri nas, na naši enoti niti toliko ne, ker vem, da pač neke stvari morajo biti zapisane in je prav, da so zapisane. Tako, da kot neki okvir ja, vsebina.“

(SD 2): „... s kolegicami in kolegi si izmenjujemo mnenja glede tega in vsi opažamo in tudi jaz opažam, da smo, da je preveč birokratizirano delo in potem zmanjka dostikrat za tisto socialno delo, ki bi ga morali. Za odnos. Preveč je vodenja zadev, vnašanja v ISCSO, v bazo. To mislim, da je kar dosti dela s tem, ni pa pregledno. Dejansko se pa ne vidi, koliko delamo in ni učinkovito.“

(SD 3): „Jaz se ne srečujem toliko z birokratizacijo. Zato, ker sicer dobivamo naloge, ki so uzakonjene in vse več nalog se uzakoni in prelaga na center za socialno delo, ampak jaz konkretno se toliko s tem ne srečujem. Bi pa bilo mogoče določiti tiste stvari, ki so bolj ali manj birokracija. Pa tiste naloge in opravila, ki so pa v domeni socialnega dela. Mogoče vse ne rabi biti pod isto streho, vse na centru, lahko se mogoče tudi naloge porazdelijo ali pa se celo opustijo. Zdaj bom šla na konkretni primer. Konkretno pri nadomestnih kaznih je, bolj ali manj gre za, da smo mi posredniki med sodiščem in neko izvajalsko organizacijo. Smo res samo posredniki, da mi preverimo ali je ta zadeva bila opravljena ali ne in sporočimo sodišču, lahko bi bilo mogoče samo sodišče in izvajalska organizacija. Tako, da bi mogoče tu bilo malo prav pogledati katera opravila so res tista, ki pomenijo samo birokracijo. Pa na centru sploh niso potrebna, se jih izloči Mogoče to. Enako je pri pogojnih obsodbah, zlasti nadzorstvom. Pogojne obsodbe z varstvenim nadzorstvom so tudi en ukrep, ki ga da sodišče in navodila, ki jih izda sodišče in se potem navodila izvajajo pri različnih izvajalcih. In mislim, da je tu podobna stvar, razen tam, ko je nasilje v družini, ampak tam smo mi itak vključeni kot tisti, ki smo zadevo obravnavali v okviru ZPNDja. V drugem postopku. Mogoče je bilo mišljeno kakorkoli drugače, ampak bi šlo tudi brez teh vmesnih naših posredništev.“

(SD 4): „Prevelike proporcije vse skupaj. Jaz vse razumem, da je treba kakšno vlogo dati, pa da je treba kakšno potrdilo prinesiti. To mi je vse jasno. OK. Ampak to kar se dogaja zdaj, ta zahteva. Prvič do uporabnikov, drugič tudi do nas strokovnih delavcev, so pa total pretirane. ... vedno znova prinesiti neka potrdila, ki si jih že prinesel, zahtevati od uporabnikov prinašanje

potrdil, ki jih je mogoče pred tremi meseci ali pa pred šestimi meseci prinesel, pa se ni bistveno vmes nekaj spremenilo. Potem pa tudi to naše vodenje vseh teh dokumentacij, zapisniške oblike, ne vem no. ... ta pomembnost vodenja in vnašanja podatkov na različne načine. Pa imamo v računalniku zadeve zapisane, pa jih potem tiskamo, pa delamo potem te spise. Pa potem neke stvari vnašamo v bazo, ki po mojem videnju ne more prikazati dela, ki ga ti v resnici opraviš. Je pa to neko delo, ki ga ti delaš. Zakaj, zakaj moram to jaz, zakaj mora to delati neki strokovni delavec, zakaj ne more to delati neki administrativni delavec, na primer vnašati neke zadeve. Total preobilo in zdi se mi dostikrat nesmiselno, nekoristno. Mislim, ne razumem prav dobro, zakaj bi to bilo potrebno. Mislim, da so zelo zbirokratizirana ta enota enotna vstopna točka. Vse te zadeve. Uveljavljanje pravic mislim, da je ravno zelo zbirokratizirano, zlasti iz javnih sredstev. Razumem pa, da moraš neke pogoje pa to. Ampak ali je res treba ljudi pošiljat sem pa tja, da naberejo tista neka potrdila, in da to traja v nedogled.“

(SD 5): „Meni se zdi vse preveč birokracije. Meni se zdi, predvsem v zadnjem času, že zadnjih 10 let opazam, da je vse bolj pomembno kako zapišeš, kam zapišeš, v kaki obliki, da se bolj veliki poudarek da bolj na to, kot na samo tiso konkretno delo. Več se ukvarjamo s tem, kako je zapisano, v kaki obliki, ali so vejice prav postavljene, dobesedno, kot pa tisti vsebinski del. Ne mislim vsebinski del zapisan, ampak vsebinski del konkretnega dela. Dobro, kaj je zdaj tisto birokratizirano, ko je birokracija, ko so pravice iz javnih sredstev, to je itak posebej vprašanje ali to sploh spada na center, ker tam, po mojem mnenju, nekega konkretnega stika, ki je nujno potreben, da ti sploh lahko odločaš z uporabnikom ni, ali pa skoraj ni.

Na področjih, kot je delo z družino in to je več tega osebnega stika, ampak se mi zdi, da smo ali da so kolegice bolj obremenjene s tem pravnim zapisovanjem, da ustrezajo tem inšpekcijam in nadzorom in ne vem čemu vse. Jaz si pač mislim, če bi se tretjino časa manj lahko porabilo za administracijo, pa se več delalo konkretno z družino ali pa z našimi uporabniki, bi bilo zagotovo bolj primerno, in mislim, da je to bolj naše delo, kot pa neka „litanija“.“

(SD 6): „Katastrofa. Jaz mislim, da se preveč daje poudarek temu, kaj vse mora biti evidentirano, na kak način zabeleženo, katera številka kam, katera zadeva na katero, v glavnem teh upravnih postopkov je preveč, preveč nekih zapisov, preveč nekega dokazovanja, če kdo pride, ki bo ta del pregledoval, ali je to računsko sodišče v tem finančnem delu, ali je to naša socialna inšpekcija,

upravna inšpekcija, ali je to varuh človekovih pravic, ali je to pritožba, nato pa sledi ministrstvo od zadaj. Jaz mislim, da je tega preveč. Ljudje se zelo dostikrat ujamemo v ta del, da zbiramo dokaze in pozabimo na ljudi. Jaz moram reči, da na področju rejništva mogoče tega vseeno, vsaj jaz osebno, ne doživljam tega toliko. V zapisih sodišču kaj moramo, kaj še moramo zbrati, da bomo posredovali tam, kje gre. Za dodelitve, stike, za ves ta del. Jaz mislim, da se je čisto zbirokratiziralo. Socialna stroka tu zgublja na vrednosti. Si včasih rečem, da mi je vseeno, kaj bo vidno v spisu, meni je pomembno, da so ljudje dobro. To je pač moje gledanje na delo. Jaz nisem birokrat in zelo težko me je postaviti v okvire birokrata. Meni je pomembno doživljanje ljudi, kako se ljudje počutijo.“

(SD 7): „... se mi zdi, da je nekak na skrbništvu odraslih nekak še najmanj socialnega dela, ker imamo res specifično tako, da je res ogromno socialnega dela na socialnem delu z družino, pa tudi verjetno tudi na drugih področjih, bolj kot pri nas, ko je pač v bistvu res usmerjeno v to, da uredimo nekako te nujne stvari, da so plačane položnice, da ima oseba kje za biti. Je pa tudi količina taka, da se nekako ne ukvarjam, ne dopušča čas, da bi osebno z vsako osebo sodelovali. O birokratizaciji pa se mi zdi čisto, čisto, čisto preveč birokratizacije.

... jaz osebam, ki so pod skrbništvom centra, recimo dajem vlogo za denarno pomoč. Vsakih pol leta moram napisati od EMŠO-ja do davčne in vse, pa v bistvu te podatke že imajo vse, pa moram na vlogo jovo na novo vsakič napisat. Pa tudi uporabnik, vsak ki pač uporablja te storitve.“

(SD 8): „Birokratizacija se množi, ko se manjša ta prostor in čas za razgovor. Takrat se množi birokracija. Jaz drugače tega na kratko ne znam opisati. Če ti človek neko vlogo da, potem se z njim dejansko nič ne pogovori, nič se ne razjasni, nič se ne ve. Človek dobi odločbo, ki je niti ne razume. Tričetr tiste odločbe ne razume. Ne vem. Lahko prihaja do tudi takih nesoglasij. In takrat se navadno to razmnoži, razbohoti in imam občutek, da takrat bi pa res lahko opravljal vsak takšno delo. Ti rabiš samo en program, vneseš podatke, izdelash odločbo in nasvidenje. To je čista birokracija. Zelo. Vedno bolj. Imam občutek, da nam želijo še tisto trohico socialnega dela spuliti iz rok, da se mi samostojno odločamo. To je padlo na čisti minimum. Se uporablja kvečjemu še pri izrednih pomočeh, ki so tudi določene. Praktično dva krat letno. Mi določimo, to se mi zdi velik absurd, določimo kolikokrat je človek pač lahko v finančni stiski, to je dvakrat letno, ne, v tistem njegovem cenzusu. V letu dni pa se zgodi milijarda stvari še vmes. In takrat pa ostaneš praznih rok, ... ne veš kaj bi sploh človeku rekel. Plus tega to vračanje, to se mi zdi skrajno nepravilno do

ljudi, ker potem bi morali mi napisati socialna posojilnica na naš oddelek. Ne vem, drugače si jaz to ne znam predstavljati. Da nas pa kar tako gulijo pa okrog prenašajo, s tem pa se tudi ne strinjam. Absolutno, da ne strinjam.“

(SD 9): „Ti centri za socialno delo so res tako birokratizirani, postali so take institucije državne uprave, ki v bistvu pač svoja pooblastila izvajajo. Birokratizacija je hudo preveč prisotna. Na primer uveljavljanje pravic iz javnih sredstev je že čisto zbirokratizirana stvar. Tam samo še pelješ postopek, v bistvu ugotavljaš vlogo, ustreza pogojem, ni več nobene diskrecijske pravice socialnega delavca, kar že huda škoda. Zdaj se je itak zaposlovalo vse druge kadre, da je že dosti velika katastrofa. Z drugega stališča pa je tudi to res, da je socialno delo že onemogočeno že s samo zakonodajo in se tega kar držimo. Mislim, da bi socialni delavci ali pa centri za socialno delo, ali vodja, ali kdorkoli, ful malo naredili na tem področju in opozarjali na te nepravilnosti, na vse to, da se res več ne more izvajati socialno delo, pa bi se to moralo preformirati.“

(SD 10): „Jo je veliko. Ampak je veliko tega očitno tudi potrebno. Tudi potrebno, žal, žal, ne gre brez tega. Jaz recimo slišim ta razmišljanja ali pa želje, ne vem, nekdo je zadnjič luštno rekel, ko se otrok rodi, bi mi dali eno vlogo in bi imeli otroški in vse do polnoletnosti in ne vem kako daleč. Pri nas to ne gre. Pri nas to ne gre, ker življenje je spremenljivka in moramo nekaj sporočiti. Meni se zdi, ogromno je bilo za ljudi narejeno, če pomislim vlogo otroškega pred petimi leti in zdaj. Takrat si moral prepisat, pa si vzel napačno, torej človek je vzel napačno vlogo o dohodnini, pa je bruto neto, pa je to pomešal. Ljudem to ni blizu. Zdaj ta prenos podatkov dobimo iz uradnih evidenc. Seveda so težave, ker tudi na uradnih evidencah delamo ljudje, ampak se mi zdi bistveno manj. Bistveno manj tega je, da je bilo napačno leto vzeto. Dobro. Ljudje se ne strinjajo, da je tisto, ampak gre za to. Kakor koli je birokratizacija, tale enotna vloga je naredila svoj plus. Svoj plus je v tudi to, da ni potrebno meni na toliko inštitucij pisat. Dobro...moram pač počakati tri ali pa pet dni, nič hudega, naredim si sistem. Jaz bom dobila, jaz lahko preverim. Pomembno je recimo, da ljudje vedo, kaj to pomeni. Konkretno. Prijava na borzi, sploh zdaj september, oktober, ta dilema. Študenti se ne morejo prej kot 1. oktobra prijaviti, kdaj bodo oddali pri nas svojo vlogo in spet je tu oseben kontakt. Glej, vlogo mi daj takrat, jaz jo bom označila, ti boš šel takrat se prijaviti, volk sit in koza cela, da dobiš, kar se da. Nič posebej ne narediš, samo informiraš človeka, zakaj se je pomembno takrat prijaviti in kdaj ti sprožiš te postopke, tako, da moraš pa za začetek tudi ti razumet, tudi vse

kar ti program naredi, kar je super, da ti naredi. Mislim da, strokovni delavci zgublamo večino, tudi pri ljudeh, ker ne znamo odločbe razložiti. Jaz sem kar nekaj vprašanj, tudi ko sem recimo bila v vlogi v.d.jevstva, so se ljudje name obračali, ona mi ne zna povedati. Recimo pri eni sem prav tako bila pozorna, saj tudi ko sem jaz razložila, zakaj oziroma, ker zakon tako določa in tako naprej, saj vsebina ji ni bila všeč, ampak razložila sem ji, da je razumela. Ker se ti logično zdi in primerno. Ja, birokratizacija še vedno je, ampak brez birokratizacije, mislim, da nikjer ne gre. Nikjer ne gre, ker samo na neko poštenje, na lepe oči, to ni variante, ni variante. Še tako te ljudje probajo okoli prenesti. Pa ne gre zdaj zato, da bi jaz, iz mojega žepa kaj šlo, ampak ne zdi se pošteno mi do tistih, ki pošteno priznajo, tako kot v preteklosti. Tisti, ki so pošteno priznali, da skupaj živijo ali pa tisti, ki so naredili preživnino, pa so skupaj živeli, potem pa zdaj. Meni se je zadnjič zgodilo. Gospa je hotela imeti potrdilo koliko je dobila, ko sta skupaj živela. Potem pa sem po daljšem razgovoru, prideva na koncu do tega, da rečem, glejte gospa, vi ste meni, zdaj če vas prav razumem, 15 let ste mi podpisovali vloge, da živite sami z otroci in živite brez gospoda, ali ste to. Ja. Zdaj mi pa govorite, da že 20 let živita skupaj. Zdaj mi pa povejte, kdaj ste lagali. Isto vprašanje za isto obdobje. Ja kako mislite. Ja ste ali niste. Ne moreta biti dve resnici odvisni od tega kaj pravite. Tudi to se mi zdi je ljudem dopovedat, da ne moreš prirejati resnice tako kot je, ali pa da ne rečem. Ena taka je bila. Urejanje očetovstva, pa potem preživnine. Ali živita skupaj. Ne. Kaj se nama pa bolj splača. To je ena taka. Zdaj ne vem ali je samo moja izkušnja taka, ampak mislim, da ni samo ena. Je pa birokratizacija, mora biti. Vprašanje pač je, na kakšen način je narejena.“

(SD 12): „Drugace pri nas pa katastrofa. Socialno delo je čisto potisnjeno v kot. Zaprto v omaro, bi rekla. Veš kaj me najbolj boli? ... naš poklic lahko čisto vsak dela. Mi imamo tako različne profile ... Imamo profesorja zgodovine, sociologe, imamo pravnike, organizatorje dela, ki nas vodijo tudi. Mislim, nisem sigurna, kaj je ... po poklicu, ... je pravnik, prvostopenjski, ampak mislim, da je tudi v neko smer ... za javno upravo, v to smer. Imamo poslovne tajnike, ki delajo socialno delo. In to je vse omogočeno zaradi krize v svetu, v državi. Veš kaj? Sem razočarana. Razočarana sem, da se Fakulteta za socialno delo čisto nič ne oglašja. Nič jih ne zanima. Mi smo tu prepuščeni sami sebi. Upam, da boš to zapisala, ker ti z vsem dovoljenjem dajem to, da zapišeš. Drugam grem povedati to, če je treba. Zdi se mi tako ponižujoče za stroko, da vsaj v naši ..., veš kaj, da mi bo nekdo rekel, da je strokovni tisti, ki pač nekaj vse reši, da stranko lahko utiša. Z

ljudmi je treba delati. Z ljudmi se je treba pogovarjati, če le imaš možnost, kolikor mi čas dopušča. Sem žalostna, da je to šlo tako daleč in da se stroka sploh ne oglašja in da lahko naše delo vsak dela in si vsak razlaga naše delo. A midve lahko greva za medicinske sestre v bolnico? Lahko greva? Ampak kdo je odgovoren za to? Ti meni povej. Ti zdaj doktorat delaš? Mogoče boš ti spremenila nekaj. Če boš pa ti opozorila pomembne vrhove v tem, sem zelo žalostna zaradi tega. ... jaz sem si veliko znanja pridobila, sem bila zelo zagnana in še zdaj ..., še zdaj opozarjam ... Opozarjam na nestrokovnost. Opozarjam na te stvari, kaj bi se vse moralo. Ne samo, da mi nimamo časa se z ljudmi pogovarjati, mi nimamo niti časa delati v skladu z zakonodajo, ker je toliko dilem. Ti moraš vedeti ... vse pravice so nam naložene. Jaz imam tukaj toliko pravic odprtih, da jaz to ne fizično ne psihično, ne teoretično ne praktično, ne morem vsega tega požreti. Kaj je socialno delo ... Od teh pravic. Zdaj poglej. Zagotovo DSP in IDP. Te dve sta najbolj tako, jih lahko izpostavim. To kar je že prej bilo, to nam je bilo zdaj odvzeto. Vsi vse delamo, po domače, ne bom rekla po domače. Te dve pravici bi mi morali pustiti. Vsaj tem, ki smo iz stroke in bi lahko delali pač tukaj zdaj sociologi, poslovni tajniki, pa ne me zdaj napačno, ne bi rada to omalovažujoče zdaj, ker so te deklice zelo pridne in so tudi mlajše od mene 20 let in so zelo korektne in tudi pripravljen tehnično mi pomagat, ker imam jaz največ tehničnih problemov. K pravnikom grem. Jaz sem stara ... in jaz nisem računalništva študirala, sem pa potisnjena, da moram to obvladati. Bolj to kot socialno delo. A ni to grozno? A ni to žalostno? Pa je katera rekla, se nimam časa ukvarjati z ničemer. Kaj je etika in morala? Tega ni več. Vsi samo blu, blu, blu, bla, bla, bla, bluzimo, nakladamo. Tista osnovna človečnost, res etika in morala, to se trudim pri svojem delu. Biti človek. Ko pride človek do mene, pa zdaj ali se imenuje uporabnik ali stranka, to meni ne da mi ni toliko pomembno, ampak mi je čisto nepomembno, pa ta svoja znanja, ki sem si jih pridobila. Saj sem bila pri „Ščuki“, naredila teorijo izbire Viljema Grazerja, pa še v marsikaj sem bila vključena. Ampak to mi zdaj pomaga, pomaga mi v mojem življenju veliko. Tukaj pa moje strokovno znanje, zgubila sem se nekje. Ne znajo mojega potenciala tudi ne izkoristiti. Ali me razumeš? Pa nočem se hvalit, nočem da razumeš tako, ampak jezi me, na jok mi gre, žalostna sem, da je tako.“

(SD 13): „Važne so samo številke, itak. Kaj imaš v bazi, kaj imaš v programu. Časi so zdaj malo kruti, to „napikavanje“ z javno upravo, s tem, ne vem, pranjem možganov narodu, da smo mi, kaj se pa itak tu dela tako nič. Tudi presing je veliki, v tem smislu, nimate številčk, vas je preveč, reorganizacija bo, vprašanje, kdo bo kaj delal, kje bo se kaj delalo, če bodo ta delovna mesta

obstajala. Za mene osebno je to veliki pritisk. Vsi pa probamo delati valjda dobro, pa ...koliko vnašaš, pa tudi glede teh števil, pa so to tudi tako nerealne stvari. Pri samih storitvah, eno osebno pomoč imaš... lahko dan pa noč delaš, pa imam eno številko, ne glede na to, koliko dejanj sem tu imela. Mislim, da so to tako absurdne stvari, za katere pa se bomo morali boriti v prihodnje. Tu se bomo pa mogli sami za sebe vleči, ne vem, na pram ministrstvu, skupnosti. Nekoliko si moramo te stvari poštimiti.“

(SD 14): „Ta birokratizacija se stopnjuje, namesto da bi se usmerjali na ljudi.

Na denarnih pomočeh je nastala popolna birokratizacija. Malo stika z ljudmi, malo časa za ljudi, nekakšnega takšnega razgovora, tam je preveč tistega, glede tega kakšne možnosti so od zadaj.“

(SD 15): „Zdaj nova socialna zakonodaja je dejansko doprinesla k birokratizaciji, delavci so preveč obremenjeni, nimajo časa za neke pogovore.“

(SD 16): „Predvsem to, ker je toliko enih podzakonov, ki smo jih dolžni upoštevati in toliko različnih profilov in da se je izgubilo to osnovno poslanstvo, tako imaš občutek, da se samo nekaj braniš in da nekaj moraš stalno dokazovati in tudi dokler ne bo preneseno teh nekaj nalog izven centra ...

zelo sem kritična do tega, da se profil socialnega delavca na centrih zmanjšuje, se zaposluje veliko drugih profilov, jaz vem, da je socialno delo interdisciplinarno in da ga potrebujemo, ampak da tako potrebujemo pravnike, kaj to dokazuje. To dokazuje, kak zelo smo birokratizirani in kakšni veliki pritiski od nas so in ti postopki, jaz že 37 let delam na tem področju in 37 let poslušam kako je potrebno te stvari spraviti, ukrepe zoper starše za zaščito otroke na družinsko sodišče in še vedno ni do tega prišlo in dokler ne bo to bolj razmejeno, to zelo vpliva tudi na stroko. Tudi na našem centru je zaposlenih veliko pravnikov in pravniki se zaposlujejo tudi na delavna mesta na področju dela z družino in tako naprej. Jaz nimam nič osebno proti temu, ampak tudi ta študijski pristop, bolonjski pristop, zdaj je možnost 3 + 2, mogoče pa jaz tudi vidim v tem ka je velika kritika. Tudi če bo zdaj možno, da si nekdo pridobi dodatna znanja, ko pride iz sociologije na našo ka si pridobijo dodatna znanja, to se mi zdi ok.

In zdaj sem se spomnila, velika ovira, še vedno je to tako prepleteno ... to naše nudenje pomoči in aktiviranje družine, da sprejmejo pomoč, da jim ti pomagaš, še vedno potem tem ljudem moraš

pričati pred njimi in na sodišču. To tak malo palica, malo korenček. Težko je to. Kako naj ljudje to razumejo. Jaz jim povem včasih, zato tudi zato po teoriji ... jaz veliko vložim v to in povem vam, da se da.

Malo pa so tudi ta pričakovanja sodišča, da smo v vlogi izvedenca. To zdaj stalno poslušamo, da oni rabijo ne vem, taka mnenja, pa oni rabijo taka mnenja in oni ne rabijo izvedenca. Stališče stroke pa je, da mi ne smemo nalepk dajat, mi ne smemo biti vloga izvedenca, mi ne smemo biti skupaj z njimi.“

(SD 17): „Težavo vidim v prepletu socialnega dela s pravnim področjem (ZUP, ukrepi po ZZZDR, odločbe, ustna obravnava). Menim, da ob izvedenem ukrepu uporabnik ne more doživljati socialne delavke kot zaupne osebe.“

(SD 18): „Menim, da je vsak dan več birokratizacije in manj samega socialnega dela, saj ostane premalo časa za izvajanje le tega.“

(SD 19): „Ja. Ko se spomnim leta 1991, 1992 pa 1995, pa še tam mogoče do 2000, če bi takrat prišla kot pripravnica v to situacijo kot je zdaj, bi se tega dela na hitro, kot nekdo, ki nima izkušenj, se sploh vnesti v to delo, zato ker v začetni fazi vidiš samo, kaj vse bi moral in kako mora biti vse zapisano, in koliko mora biti zapisano, in komu moraš kaj javiti, vse je v bistvu fokusirano na to, takoj in zdaj, kot da ni časa sploh za tehtne razmisleke in za delo z ljudmi. Ko pa se nekako spomnim svojih začetkov, prihodov, na začetke dela na centru, v bistvu na splošno kontakt s strokovnimi delavci, ki so bili takrat, je bilo prav čutiti to umirjenost, res se je čutilo to da smo tukaj, da so bili ti strokovni delavci tukaj za človeka, ni bilo te ihte, tega kar zdaj je treba, ni bilo te zunanje kontrole, ki bi vam štela koliko je v bazi, koliko ni v bazi. Tudi se spomnim, kako mi je bilo dragoceno, kot mladi delavki, da je bil vedno čas za to, da si se usedel in si podebatiral o primeru še po tem, ko je človek že odšel skozi vrata, si lahko še pol ure se pogovarjal o tem, analiziral. Aha, to smo pozabili, to bi lahko drugič, kaj misliš, ali pa četudi je bil naslednji ali pa je bil uradni dan zelo zaseden, so načeloma ti torki in četrтки, kot se jih jaz spomnim, ti neuradni dnevi bili res namenjeni temu, da smo lahko podebatirali, podelili drug z drugim o primeru, šli skupaj na teren. Tako da enostavno zdaj več tega ni na tak način, ali pa jaz tako vidim. Zelo mi je moteče, da je vse predpisano, da moraš tako pazit ali je to zdaj zapis ali je uradni zaznamek, ali si vnesel opravilno

številko v bazo, ali nisi. Navzven zgleda, kot da vsebina ni pomembna, in da je pomembno samo kaj pač je vneseno v sistem. To je zelo obremenjujoče in skozi to se res sprašujem kaj naj ti mladi ljudje, ki začenjajo neko poklicno pot, da jih v prvi fazi ustavi to. To je moje videnje.“

6.9.2.1.6 Uporabljenost in uveljavljenost stroke socialnega dela na centrih za socialno delo

Fokus raziskovalnega vprašanja

- uveljavljenost stroke;
- uporabljenost stroke.

Socialne delavke raziskovanke so večinoma mnenja, da je stroka socialnega dela premalo uporabljena in uveljavljena, kar povezujejo tako z osebnostnimi lastnostmi socialnih delavk, ki se ne znajo postaviti za svoj poklic, nimajo strokovne samozvesti, so premalo povezane in ne znajo promovirati svoje stroke. Izpostavljajo težavo zaposlovanja drugih poklicev na delovnih mestih, ki so strokovno socialno delovna, premalo vključenosti, promoviranja poklica in povezanosti s strani Socialne zbornice, Skupnosti centrov za socialno delo ter tudi Fakultete za socialno delo.

Težavo socialne delavke vidijo tudi v medijih, kjer se izpostavljajo le določeni slabi primeri, medtem ko dobrih nihče ne predstavi.

(SD 1): „Socialni delavci mislim, da smo tako ali tako ljudje, ki se ne znamo uveljavljati, pa se to kaže v enoti, pa se to kaže na centru širše, pa se to kaže v družbi. Tako da, se mi zdi, da smo že tako narejeni, da nimamo te osebnosti. Vseeno se mi zdi, da nismo stroka, ki bi bila na sploh uveljavljena, ki bi se znala uveljavljati. Se mi zdi tudi, da lahko rečem kritično, da je premalo. Da bi se moralo več, da bi se lahko več, ne vem. Druge stroke potem noter skačejo, če je dejansko premalo. Mislim, da premalo delamo na tem, premalo verjetno že v šolskem, v sistemu študija, ali pa potem vse kasneje, se na to navezuje. Začne pa se dejansko že pri študiju. To bi se moralo bolj poudarjati.“

(SD 2): „Zdaj na centrih še vseeno je socialno delo in smo, se ve, da tukaj opravljamo socialno

delo. Bolj je problem v drugih institucijah, tako kot šole recimo, zdravstvo, kjer bi tudi naši kolegi morali zastopati svoje delo enakopravno. Zastopati svojo stroko, ampak mislim, da na centrih opravljamo socialno delo kot strokovni delavci.“

(SD 3): „Mi se mogoče niti ne zavedamo, kako moč imamo. Moč imamo zato, ker mi posegamo v tiste najbolj intimna področja naših ljudi in vsak ne more vpogledati v to intimo in z vsakim se ljudje ne pogovarjajo o teh intimnih področjih. Z nami pa se in jaz mislim, da imamo mi kar moč, ampak se premalo, oziroma možnost vplivanja in možnost sprememb ampak se prvič premalo zavedamo, drugič pa mogoče ne vidimo teh mikroskopskih premikov, ki jih delamo pa jih niti ni zaznati, pa jih ne zaznamo ne mi, pa jih ne zazna niti družba. Najprej se moramo mi zavedati. Prvo moramo mi začeti, pojasniti naše delo. Pa ni nujno, da bomo razumljeni, saj tudi mogoče nikoli ne bomo razumljeni, ampak lahko taki širok krog mi zajamemo s tem kar delamo, da po mojem najprej mi začnemo pri sebi. Ta suverenost. Že ta suverenost, da jo imamo, da se zavedaš kaj počneš, da veš kaj počneš, da tu najprej začnemo, mogoče pri sebi napram zunaj, ali znotraj stroke. In niti ni potrebno govoriti, kaj kdo dela narobe ali kaj bi bilo boljše, ampak na kak način delaš, pa da znaš povedati kaj delaš. Jaz mislim, da ni potrebno potem toliko niti diskusij o nas, ali smo uveljavljeni ali nismo uveljavljeni.

Jaz ne razmišljam o uveljavljenosti, bolj sem naravnana na v konkretno in to kaj počnem, da to kaj počnem, probam v redu početi prav. Tako, da z uveljavljenostjo se niti toliko ne, nikoli nisem neкак razmišljala, da bi nekaj z mojega konkretnega dela.“

(SD 4): „Žal, se mi zdi, da je kljub temu, da je to največji pult, kjer bi lahko bili socialni delavci zaposleni, oziroma bi bilo nujno potrebno, da so zaposleni socialni delavci. Ravno zaradi teh specifičnih, teoretičnih znanj, ki so toliko podlaga, da lahko ti delaš z ljudmi, da so zanemarjeni, oziroma ja, da se žal zaposluje veliko drugih profilov, tudi takih, ki nekih teh osnovnih znanj in spretnosti za delo z ljudmi pa ne vsebujejo. Žal se mi zdi. Jaz mislim, da tudi na vstopni točki, je zlasti še zelo pomembno prepoznati neke take bistvene probleme. Ker od ljudi zahtevati, da bodo vsak teden hodili na ..., pa se tam terpirali, v resnici pa ne vejo, kako bodo zadnji teden v mesecu preživel, je problem, dokler nimajo osnovnih, nekih življenjskih pogojev.“

(SD 5): „Meni je tako za mojo stroko zelo žal. Zaradi tega ker mislim, da se premalo pove, premalo

tu da poudarka na pomembnosti tej stroki. Jaz imam občutek, da socialno delo lahko dela vsak, oziroma je tako mišljenje, da ga lahko vsak dela, pa ga ne more. Isto bom jaz do smrti zagovarjala, da ga ne more. Tudi to, kaj se po centrih zadnje čase dogaja, ko so alternativa socialnemu delavcu pravnik, pa teolog, pa ne vem kdo. Jaz se s tem ne strinjam in se nikoli ne bom strinjala, ker noben pravnik, noben teolog, noben sociolog, nima znanj socialnega dela. To, kaj jaz pogrešam pri sami uveljavitvi stroke, je malo večja vključenost prvo že naše fakultete. Se mi zdijo premalo, da se ob določenih strokovnih zadevah premalo oglašajo ali se sploh ne oglašajo. Premalo promovirajo. Že če iz osnove gledaš, študij socialnega dela je pomožni študij, še vedno je na žalost tako mišljenje. Ampak potem, ko gledaš skozi druge institucije, ne vejo kaj naj z nekim človekom, pa ima sociala rešitve za vse. Zdaj pa ne vem, ali je pomembno ali ni pomembno. Tako se mi zdi, da je premalo, da bi se na tem moglo več narediti, tudi čisto iz tega vidika, ne vem, tudi sami mogoče, strokovni delavci, socialni delavci moram reči, se bolj zastopati, se bolj pojavljati. Četudi tam, ko smo govorili o jeziku socialnega dela. Ko si na enem timu, pa ko je zdravnik pa ko je nekdo, on uporablja tiste neke svoje izraze, pa ni nič butasto, pa ni nič, pa poskušamo nekako vsi ostali razumeti, bi morali tudi sami biti malo bolj vztrajni, pa govoriti, pa uporabljati. Drugo je pri delu z uporabniki. To, da ni znanja, po mojem ni razlog. Jaz mislim, da to kar znajo, ga obvladamo, zakaj ga pa ne uporabljamo pa ne vem. Mogoče sem tudi sama taka, kar se strokovnih timov tiče, malo šlampasta okrog tega, kot da kar nekako sprejmemo, da to pa ni pomembno. Malo sami tudi prispevamo.“

(SD 6): „Zgublja se. Zelo se zgublja. Ker se iščejo okviri prava. Ne vem, res da pravo daje neki okvir, zakonodajo, vse povsod je, saj to je normalno. Prava se poslužujemo takrat, ko nekako rabimo okvir do kje gremo, da imamo neko mejo. Ampak znotraj prava pa jaz mislim, da se da uporabiti veliko socialnega dela.

... Občutek imam, da se kar zgublja stroka socialnega dela, da se poslužujemo teh pravnih vidikov do kje, kaj še moremo. Vsak, ki pride, gleda na ta del predvsem.

Koliko pa je uveljavljena stroka? Manj. Zgublja se.“

(SD 7): „Se mi zdi, da je nekako na centrih mogoče vseeno malo bolj kot na vzven, ker tu vseeno smo nekak v tem, vsakih toliko imamo kljub vsemu še neka izobraževanja in ki nas malo težijo k tem in tudi si prisiljen, se mi zdi, si vsake toliko časa kaj prebrat, nekak ostati v tem, če hočeš preživeti.

Zdaj od zunaj ne vem, to je pač čisto samo moje subjektivno mnenje. Ne vem kak položaj ima socialno delo, koliko dobim od ljudi tukaj odzive. Ravno pred pol ure me je ena nadržla po telefonu, kaj se grem, pač ko sem ji razložila, kaj je naša dolžnost, pač uradna dolžnost, da naredimo. Nekak nima dobrega mnenja o socialnih delavcih. Čisto, se mi tudi zdi, odvisno od vsakega posameznega socialnega delavca, koliko si želi, koliko se trudi, koliko tudi sam dela na sebi. Ne vem, eni bolj, eni manj, ni nekega splošnega odgovora. Ker tudi skrbništvo je tako področje, se mi zdi, da težko, ampak vidim, da se da.“

(SD 8): „Katastrofa. Z eno kratko besedo katastrofa. Uveljavljenost je mogoče sorazmerna z našimi močmi, samo smo že čisto izčrpani in noben ne ve kje bi našel še to dodatno energijo, da bi še za stroko poskrbel, da bi v javnost malo šli. Bog ne daj, da bi kdo v današnjem času kaj kritičnega rekel čez koga, čez kakšno delo. To sploh ne. Si verjetno lahko kar drugo službo išče. Stroka je seveda, kaj naj rečem ... Razočaran si. Uporabnost naše stroke, recimo konkretno pri denarno socialnih pomočeh je stisnjena na taki minimum, da ga praktično že skoraj ni in samo še čakamo na čas, ko bodo rekli, da to lahko delajo pravni delavci, poštni delavci, ekonomisti, kdor koli pač, ki ima pet minut časa. In tako stroka se nekako ne uveljavlja, čeprav bi se lahko. Ravno zdaj bi se morala okrepiti.“

(SD 9): „Jaz sem sicer prej delala bolj prostovoljno, pa na društvih, preko javnih del sem delala na Društvu za preprečevanje odvisnosti, in ko sem prišla na center, sem bila šokirana. Ker v procesu izobraževanja socialnega dela dobiš čisto drugo predstavo, imaš res entuziastično, odvisno od človeka, ampak entuziastično gledanje, sprejemanje različnosti med ljudmi, se tega potem tudi naučiš. Glede socialnega dela na sploh, kaki koncepti, pristopi, inovativne metode, dela v socialnem delu recimo. Tega je bilo v ... veliko. Individualni načrti, vse to no. Tam so tudi uvedli koncept ključnega delavca, ko je stanovalec sam izbral neko osebo med zaposlenimi, ki mu je najbližji in tista njegova oseba ..., sta skupaj poskušala zanj urejati stvari, ki si jih je želel. Ko sem prišla na center, kot da ni. ... Včasih, ko doma razmišljam, si mislim direktno, da bi se začela dreti, da se naj najprej začne delati socialno delo, da bomo sploh vedli kaj delamo.“

(SD 10): „Za večjo zasedenostjo oziroma obremenjenostjo delavcev, pri vsakem posamezniku je manj prostora, je manj časa za uporabo teh principov. Zdaj, uporaba teh načel je pa odvisna od

posameznika in ni samo šola oziroma smer izobrazbe, mislim da je izhodišče, kakšen si ti kot oseba, človek. Dobro, jaz sem socialna delavka in se ne vidim v drugem poklicu, mogoče bi pa bilo zanimivo, ampak se ne vidim. Tudi zato, ker se taka, kot sem. Mislim pa, da če bi naključje hotelo, da bi šla, ne vem, tudi en drug profil, pa bi tudi na centru delala, ali pravnik ali kakor koli, mislim da bistveno, ok, nekaj bi bilo drugače, neka druga znanja bi imela ampak recimo, da bi vsaj 60 – 70% mojega tega človeškega odnosa, tudi strokovnega, zelo podobno sedanjemu. Ok, ne morem primerjati, ampak domišljam si pa tako, da mislim, da je večina, ker tudi recimo vsi socialni delavci, tako če opazuješ, nismo enaki, ker smo ljudje, ker smo mi kot osebe drugačni. Jaz mislim, da je premalo uveljavljena. Zaradi tega, ker se premalo o dobrih straneh tega sliši. Tako kot večinoma stvari, se sliši o slabih stvareh. Sliši se o slabih socialnih delavkah, pa o slabih onih, pa samo otroke vzamejo, pa saj nič ne pomagajo. O tistih plusih, jaz sicer moram reči, da dobim pozitivne feedbacka, ampak o tem se zunaj ne tako pogosto sliši. Jaz vedno pomislim, kdaj si že slišal o dobrih šoferjih na cesti, o slabih pa ja. Tako da si jaz približno tolažbo, ali utemeljitev o tem, zakaj ni, da rečeš pozitivne naravnosti do socialnega dela in do socialnih delavcev ... na eni strani tisti, ki pridejo po pomoč, včasih težko priznajo, da potrebujejo pomoč in je to eden izmed razlogov, da mogoče ne delijo oziroma ne širijo te pozitivne izkušnje. Pogosto pa tudi, kaj jaz vem, ko sem bila, pravzaprav imam tudi osebno jaz kot otrok tako izkušnjo, ko sem šla jaz pri 17. vprašat na center za socialno delo, kaj pa socialna delavka dela ... to ti pa ne morem povedat. Socialna delavka na centru za socialno delo, pa me ne vprašat katera, ker ne bom povedala. Razumeš, ker sem razmišljala, kaj bom šla študirat. Kaj socialni delavec dela? Ja to ti pa ne morem povedat. Pa naštej mi nekaj primerov, mislim, tako da potem ne vem, če nisem izinata šla, da bom zdaj videla. Tudi mi sami ne znamo. Tudi mi sami ne znamo. Ne vem ali nismo natrenirani, tako, kot nismo navajeni se pohvaliti, koga drugega pohvaliti. Tudi teh stvari, tako da mislim, da vse vpliva na to, da ni niti približno dovolj dobre samopodobe. Slišijo se potem pa samo kjer se zgodi ena napaka, ki kjer se kdo dosti dela, se dosti greši. Ampak praviloma, jaz mislim, da če nisi nekoga ubil, se vse da popraviti ...“

(SD 11): „Kar se meni zdi, da nimamo še vedno ne, neke te samozavesti nastopat, mislim povedat, se izpostaviti takrat, ko delamo dobro, ker večinoma delamo dobro. Tako kot imamo pri nas v Sloveniji urejeno, da je to dobro in da se premalo tega zavedamo, smo premalo na to ponosni. Uporaba, ali če bom tako rekla, saj na center pride skoraj vsak, ko nikjer drugje nič, ko ga

odklonijo, in se mi zdi, da je tu še tisto. ... smo mi zadnji vagon na vlaku, ampak res je. Ampak je drugo, da mogoče, ne vem kako bi rekla, vedno več je nekih pravic, vedno več je nezadovoljstva in vsega in tu notri se nekak znajdemo, včasih v istem košu, bom rekla, kot uporabniki pa kot strokovni delavci. Dostikrat tudi ne veš ali še je to tvoja meja, ali si res za vse odgovoren, to, ampak v osnovi mislim, da mi nimamo slabo sociale urejene. To se mi zdi, da tako kot imamo mi to mrežo vzpostavljeno je, samo bolj bi mogli še sodelovati. Tudi med sabo. In ko pride do nekega, kao da je slabo, da smo narobe delali, ko je po televiziji, se mi umaknemo, oziroma rečemo, zaradi varstva podatkov tega pa tega ne moremo povedati. S tem ... zunanji ljudje, ki ne poznajo, saj nekaj so narobe naredili, zdaj pa se izgovarjajo, da to ne morejo narediti. Tu sem jezna, ampak tudi sama nikoli nič za to ne naredim in včasih sem že imela, ampak se spomnim, z Zavirškovo sva imeli tako rečeno, dobro, jaz sem pri njej diplomsko drugi del delala, da ko kaj, ko je problem, da naj samo napišem, samo da ven dam, ampak saj pravim, to je spet tako. Se mi zdi, da centri nismo ravno, bom rekla, spoštovani. Zdaj kar se dogaja, se pravi uporabniki, se lahko na vsako stvar pritožijo, imajo pripombe, četudi, kar se pogosto dogaja, ta mnenja, ko se piše za zaupanju otrok, za stike, jaz pravim, kaj se bo, saj se lahko na moje mnenje pritoži, saj se strinjam. Ampak, če jaz tako mislim, jaz ne bom zaradi tega, ker se on odloči, da mu ni všeč, spremenila. Tu se mi zdi, da bi mogli, ne znamo se, tudi skupaj ne znamo stopiti, tudi vzdušje na centrih in tudi ti medsebojni odnosi, se mi zdi, so se strašno poslabšali. Sploh, ko se je začelo deliti na tiste, ki imajo pravice iz javnih sredstev, pa ker je bilo tisto fejest pomembno, pa se je vse vrtelo in tu, tako bom rekla, ne samo na velikih centrih, tudi na malih.“

(SD 12): „Naš rod je zagotovo to, kar ni uveljavljeno. To z vso odgovornostjo povem, da je ni. Zato ker, prvič se je dovolilo, da vodijo stroko ljudje, ki niso iz stroke, drugič lahko izvajajo to ljudje, ki imajo čisto druge profile. Saj pravim, da bi mi vsaj pustili socialno pomoč pa izredne, potem bi tukaj vsaj lahko jaz kaj naredila s temu ljudmi. Zdaj pa jaz delam otroške, štipendije, jaz delam vse druge pravice, ki so tam našteje.“

(SD 13): „To malo sovпада z našo mentaliteto, slovensko, kakšno hlapčevstvo, ponižno. Tudi na pram stroki je soustvarjanje, dogovarjanje, nič ni prevlade. Tudi to nas tepe po drugi strani. Mi sami v lastno skledo preveč pljuvamo. Že to zaposlovanje. Pustili smo vse notri. Saj to smo ..., po domače povedano, z zakonodajo so pustili vse profile, druge, ... strokovne delavce v Zakonu o

socialnem varstvu. To se spomnim, ko je v času svojega študija bila fejest velika hajka med profesorji na fakso, sem bila v študentskem svetu pa sem na neke seje od faksa mogla iti, tako sem tam notri bila. Vem. Nekaj profesorjev se je ... proti temu borilo ampak so zakon pustili, mislim, da so tu teologi notri prišli. Če se spomnim prav. Seveda, ko se enkrat to odpre, valjda, da si lahko drugi profili noter pridejo. Pa mi se lahko zaposlujejo kje drugje? Nas sodišče zaposli, kot mi pravnike zaposlujejo? Ne. In tu si je stroka same sebi grabo skopala.

Dovolj uporabljena stroka? ... Ne. Tu spet sami sebi moramo prvo prag očistiti, ... kako jaz sama zdaj pri sebi vidim svoje delo, kako bi lahko bilo dosti boljše. Pa uporaba konceptov, pa jezika in vse skupaj. Tudi na sploh, kot stroka. Tudi konkretno naš center, valjda, če bi bili bolj enotni, bolj pokončne hrbtenice, bi temu rekla, bi se na pram drugim kolegom, kateri niso iz naše stroke, so pa tako močni in cenjeni in tako dalje, in itak je socialno delo tečaj, ki ga lahko vsak opravi. Vsak, ki je dobrega srca in dober po duši, jaz sem tako dober človek pa sem dober socialni delavec, čeprav sem po izobrazbi ne vem pravnik ali pa upravni organizator. Verjetno me bo celo življenje spremljalo od Čačinovičeve, ko je vedno govorila, da socialno delo ni stvar srca. Ker vseeno moramo dati nekaj na svojo izobrazbo, pa tvoja izobrazba tudi nekaj pomeni.“

(SD 14): „Nismo še tam, kjer bi si želeli. Prvo stopnjo sem doštudirala tam na začetku, pred 21 leti, zdaj sem pa delala drugo stopnjo, že z 10 letnimi izkušnjami in mi je bilo grozno poslušati, tudi ogromno predavateljev na fakulteti je brez izkušenj v praksi in njihove razlage, njihov tolmačenje, to je bilo prav trpeče tam poslušati. In zdaj, če si predstavljam, da oni predstavljajo našo stroko navzven, to ni ta pravo. Mislim, da morajo ljudje iz prakse. Pri nas pa je ta problem, da na centrih velja prilagoditi se uporabnikom, napraviti vse za uporabnika, ... čeprav ne mora biti vedno vse na strani uporabnika, pa se ne moreš vedno prilagoditi, da bi malo stali za tem, tudi če mora 10 minut pred vrati čakati. To je vse panika, zakaj čakajo, ljudje ne smejo čakati, kje je kdo, iskanje. Zakaj si ne damo neke cene oziroma nekega ... Tudi mi imamo pravico, ko ti stranko odide, na koncu moraš predihati, moraš zaključiti pri sebi, pa je že problem, ker imaš naslednjega. Ti pritiski znotraj centrov. Se mi zdi, da si ne damo nič, naši stroki, sami sebi to delamo.“

(SD 15): „Jaz mislim, da je ..., samo mogoče bolj resno v storitvah, kjer je osebna pomoč, PSP, preventiva pa to. Zdaj če rečeva jezik, pa to o konceptih, pač tisti, ki zahtevajo bolj intenzivnost, stik z uporabnikom, bolj mogoče v javnih pooblastilih. Tam malo manj.

Se uveljavlja, no ... Na vseh izobraževanjih, pa tudi na kongresih socialnega dela, se non stop jamra. Nihče nas ne posluša. Nismo nič vredni. In tudi, ko so multidisciplinarni timi, vedno se nekako socialni delavci branimo, nismo pozitivni v svoji stroki in tudi ko so izobraževanja, tudi pride do, ni dobra drža te znanosti, ker se počutijo manj vredne. To mene zmoti. To se na izobraževanjih spodbuja. Namesto da bi rekli, no saj rečejo, na kongresu so tudi rekli ... zavzemite se. Nepotrebno je to non stop poudarjati, da smo manj vredni ...

Eno pozitivno držo na pram, pa sodelovanje z drugimi strokami. Tega pa ni. Non stop je ta manj vrednost. To mene zmoti. ... In potem pogosto, da bi sodelovali, se dopolnjevali z drugimi strokami, grejo v konflikte. To pa mene moti. “

(SD 16): „Mislim, da premalo in glaven razlog v tem vidim v tej birokratizaciji in vseh teh nalogah, pa tudi drugi profili, pa tudi to, ..., dobro, saj ti zdaj v poročilu sodišču v skladu s stroko že pišeš tudi v pregled ka so iskali super ..., opišeš malo, ampak glih te strokovne izraze ne uporabljaš, ker jim niso znani, saj tak te še vprašajo na zaslišanju, ne vem, take stvari, da ne veš, če resno mislijo zakaj smo recimo zadevo prijavi, jaz sem rekla, da zato, ker nas Zakon o preprečevanju nasilja to zavezuje, te vpraša sodnik na glavni obravnavi, tak da ne veš če se dela norca s tabo. Jaz tudi mislim, da to končno to v teh poročilih ni toliko, bolj je pomembno to delo z družino tudi v takih postopkih, ki so v okviru javnega pooblastila, da upoštevaš te koncepte in potem greš skozi to. Saj smo tudi premalo samozavestni, samo pogledajte v mojih časih, ko sem jaz začela delati je imela vsaka šola socialnega delavca, zdaj pa, če zaposlujejo na novo, pa je bil prej socialni delavec, ki je šel v pokoj, zaposlujejo vsi socialne pedagoge ali pedagoginje, saj se ne zaposlujejo, kje pa še v kadrovske socialnih službah socialnega delavca. Ampak, žal, tudi na centrih premalo. In tudi ti mladi, ki prihajajo, so kritični do tega in mislim, da je prav, ampak to da se ne zaposluje, to veliko pove, koliko sami cenimo socialno delo, koliko sami vrednotimo in koliko ... Saj to je stalno prisotno, že od .. jaz imam toliko kilometrine, ampak žal namesto da bi šlo, ker se je stroka razvila, ker je fakulteta, ker imamo Socialno zbornico, imamo Skupnost centrov, en kup institucij imamo in do tega ne bi smelo priti, pa je prišlo. A ni to čudno? Ko sem jaz začela delati vsega tega ni bilo in jaz vam povem, jaz sem protestno odstopila od socialne zbornice, ka pa je naredila socialna zbornica za napredek stroke. In sem vam v vprašalniku zapisala, samo pogledajte tudi medije, to tudi zlo zamerim. Ko se kaj zgodi, kakšen medijsko razvpit primer, direktor policije, zdaj je še v prid socialnega delavca, sem rekla, no končno kam smo prišli, zdaj nas generalni inšpektor policije je

govoril, kakšen odnos o varovanju, nekaj v zvezi s položajem sodnikov in drugih profilov, in je omenil policiste in tudi socialne delavce, sem rekla vsaj nekdo. Če se kaj zgodi, ko so te medijsko razvpite zgodbe in v javnosti se takoj pojavi, da s policije takoj nekdo, kaj pa v naših zgodbah, nihče nikoli, niti, ker v takšnih primerih vemo, kakšni močni pritiski so na tistega strokovnega delavca, to so huda čustva nastanejo in še na tisti center, ampak nikoli, vsaj da bi se nekdo pojavlo, pa jaz vem ... ne konkretno o tem primeru, tudi recimo na teh okroglih mizah, saj pa nikoli ne zaslediš, ali pa tudi v teh primerih, ko povabijo skoz ene ta iste obraze, ki so izven, nikoli ni ljudi iz stroke. ... Recimo, kaj jaz vem, včasih se srečam s študenti, ki delajo v okviru prakse in od njih dobim informacije, recimo, ko se pogovarjajo na raznih vajah o teh medijsko izpostavljenih primerih in včasih mi grejo lasje po koncu. Ja, kako lahko kar na pamet nekaj na šoli ugotovijo in so kritični, kaj pa ne pridejo k nam pa nas ne vprašajo, pa skupaj z nami grejo skoz tudi po tem, kaj bi pa lahko drugače. Še dobro, da imamo Stefanovskega. On je edini v slovenskem prostoru, ki zna prisluhniti in na katerega se lahko vedno obrneš, in ki je pač iz stroke. Žal.“

(SD 18): „Stroke socialnega dela je zadnje čase, po moji oceni, postala zelo malo cenjena, saj tudi na centrih za socialno delo dopuščamo, da se uveljavljajo druge stroke in področja dela, ki, spet po moji oceni, ne sodijo na centre. Mislim, da je stroke razvrednotena tudi s tem, da imamo veliko in vsak dan več birkratskega dela in posledično manj časa za delo z uporabnikom ali pa na terenu.“

(SD 19): „Težko bi to rekla. Če bi na splošno ocenjevala, nas skoraj ni, se nas ne sliši, oz. sliši se nas, kadar je nek primer iz prakse objavljen v javnosti in takrat je po navadi naše delo izpostavljeno kot delo, ki ni bilo dobro opravljeno. Če pa bi gledala uveljavljenost skozi sodelovanje z drugimi strokovnjaki, s katerimi se povezujemo zaradi potrebe pri obravnavi naših družin, pa bi rekla, da kar cenijo, spoštujejo naše delo oz. se celo večkrat zgodi, da ti strokovnjaki, ali so to šolske svetovalne delavke, ali so to psihologinje, defektologinje, pedagoginje, kakor koli, prav z besedami opišejo: nikoli ne bi zamenjala za nič na svetu to, pa res opravljate težko delo, v bistvu imate v rokah usodo človeka, na tak način nas vidijo in čutijo to težo in tudi zmorejo to na tak način povedati in takrat je to, da paše, je kar eno božanje, ko dobiš to priznanje, da res nisi tu kar nekdo ampak, da se zavzemaš pri družinah za neko pravo pot, da je to videno in da to tudi cenijo drugi. Na splošno je verjetno odvisno tudi od tega koliko velik je center za socialno delo. Tam kjer so manjši centri, jaz tudi imam to izkušnjo dela na manjšem centru, sploh na svoji začetni

poti, se mi zdi, da je tega socialnega dela, ampak spet je bilo to takrat, ko tudi ni bilo toliko birokratizirano kot zdaj, ampak načeloma si lahko socialno delo delal ne glede na delovno področje, ki ga opravljaš. Meni se celo zelo pomemben vhod zdi materialna ogroženost in se mi zdi, da ljudje, ki pridejo zaradi materialne stiske, nosijo s sabo res eno veliko bolečino izgube dohodka in posledično, sploh pri moških, ker sem nekaj časa delala na denarnih pomočeh, je to eno tako vprašanje, ki ne pomeni samo, zdaj pa ni denarja v hiši, ampak enostavno hranilec družine, ki je 20 let prinašal domov denar, skrbel za družino, se ne sooča ob tem samo z izgubo denarja, ampak s svojo vlogo, svoj pomen izgubi, on več ni vreden, in tukaj se mi zdi, da je potem naše delo, socialno delo, da temu človeku v bistvu ponudiš možnosti, ga pozoveš, da tudi sam vidi, kaj pa še lahko, in da sam sebi pravzaprav ne odvzame te vrednosti, ki jo kot družinski član ima. Tukaj je socialno delo absolutno bistvenega pomena. Zdajšnji sistem ali pa na večjih centrih je pa žal takšen, da če nekdo ureja denarno pomoč, se smatra, da pač izpolni formular in je to to, in z njim ne rabi imeti nihče nobenega opravka. In pravzaprav je marsikatera stiska v tem začetnem obdobju prezrta. Tudi to, da se med partnerjema zaradi tega, ker je pomanjkanje denarja, začnejo nesoglasja, ko je treba ta način porabe denarja malo bolj sistematično načrtovati in pride do konfliktov, pride do nasilja, in nekako menim, da če bi v začetni fazi imel ta človek dober stik s socialnim delavcem, s stroko socialnega dela, da bi potem tudi lahko ubesedil, kaj to zdaj njegovi družini pomeni. Potem pa se zgodi, da pravzaprav pridejo na naše delovno področje, takrat ko zadeva že zelo eskalira, in takrat pravzaprav skozi pogovor, skozi odkrivanje njegove življenjske situacije ugotoviš, da se je začelo tam, ko je izgubil službo. Tako da ja, definitivno ni na področju, celostno gledano, se socialno delo zgublja, predvsem pri uveljavljanju socialno varstvenih pravic.“

6.9.2.1.7 Možnosti in ideje za spremembe

Fokus raziskovalnega vprašanja/kategorije

- možnosti in ideje za spremembe (na ravni države, zakonodaje, institucije, izobraževanja oziroma usposobljenosti, na ravni podpore oz. pomoči strokovnjaku, na ravni ravnanja s poklicem ali druge);
- možnosti za uveljavljanje stroke in lastni prispevek k temu na svojem delovnem področju.

Socialne delavke raziskovanke menijo, da lahko veliko spremenimo same socialne delavke, z drugačno, pozitivno in samozavestno, aktivno in prodorno strokovno držo, s predstavljanjem dobrih praks in z medsebojnim povezovanjem ter dobrimi medsebojnimi odnosi. Same želijo več vpliva na spreminjanje zadev, sodelovanje pri tem, kako izboljšati stvari.

Sicer vidijo pomembnost dodatnih izobraževanj ter zaposlovanje socialnih delavcev in ne drugih profilov, na strokovnih področjih socialnega dela.

Vidijo tudi večjo vlogo Fakultete za socialno delo pri usposabljanju za delo socialne delavke in pomembnost mentorjev na praksi. Predlagajo celo sprejem študentov na Fakulteto za socialno delo z upoštevanjem ne le ocen, temveč tudi osebnostne primernosti za opravljanje tega poklica.

Možnost sprememb vidijo tudi v ločevanju postopkov, torej javnih pooblastil in strokovnega socialnega dela, prenosom določenih postopkov na sodišča, upoštevanja dobrih praks iz tujine ter manjši obseg dela, s katerim bi lahko dosegli več časa za pogovore z uporabniki, terenske obiske itd.

(SD 1): „Na ravni centrov smo pač mi tisti, ki bi pač morali za to skrbeti. Na ravni moje službe ne vem, če bo kdo drugi prišel in rekel, tu bomo pa tega zaposlili namesto onega, tu smo mi tisti, ki vplivamo. Na ravni širše družbene skupnosti se lahko tudi veliko že spremeni. Tam ko se kadri delajo, faks, dejansko, da se tudi tam nekaj spremeni. Skozi vse te predmete, ki jih dejansko tam poslušajo, ali tudi skozi prakso, ali tudi ne vem kaj, tudi nisem nikoli dejansko o tem razmišljala, mislim, da bi se tam lahko kaj. Ampak med centri, saj mi nismo sploh povezani. Mislim, saj smo povezani v to Skupnost centrov, ali pa pri Socialno delavski zbornici smo en delček samo, pa niti se nas tam ne vem kaj dosti ne sliši, pa tam nimamo mi neke svoje sekcije ali kakor koli. Mi smo pač del, tako da bolj vidim, če že, skupnost centrov, tudi kot pomemben subjekt pri tem uveljavljanju, da se nas sliši, da se nas vidi, da je več neke publicitete, da je več javnosti. Skupnost centrov si mislim,

da je pomemben subjekt, ali pa da se še ustanovi kakšen organ. V bistvu itak nismo, nas je 62. Kar po eni strani je neka številka, po drugi strani pa napram nekim drugim nosilcem dejavnosti, pa nas ni veliko, pa še ti nismo v nekih skupnih akcijah povezani, ali pa sploh ni nekih skupnih akcij, se mi zdi, ki bi res izvirale iz pobude centrov. Skupnost centrov se mi zdi, da dejansko tudi še vse sorte delajo, ampak da bi pa bili oni prav naši, tista naša, pa bi se moralo še nekaj. Meni se vseeno zdi, da se moramo mi povezati, mi ki smo izvajalci dejavnosti, nosilci recimo. Na tak način ...“

(SD 2): „... kar sem že prej povedala, izobraževanja se mi zdijo pomembna, da tudi na področju dela, da imam možnost, da potem tudi širše, da imamo izobraževanja tudi iz drugih področij, ne samo na področju, kjer delaš, da smo zaradi tega sistema tudi ozko usmerjeni, da ni to samo od nas odvisno, da ne bi želeli ampak ker enostavno ni možnosti, da bi širše.

*Saj tu se neke reorganizacije sicer pripravljajo, pa zakonodaja nova, nisem se to kaj poglobljala...
... Jaz mislim, da bi pri uporabi teh, v bistvu sredstev, ki jih država nameni za socialne pomoči in, da tu bi se lahko marsikaj spremenil, tako kot je zdaj sistem, je žal dosti izkoriščanja, tisti, ki pa dejansko nimajo, pa so prikrajšani še bolj. Da bi se sredstva malo drugače razporedila za ljudi, ki so v stiski, da bi res dobili tisti, ki potrebujemo in da bi tisti več dobili ...“*

(SD 3): „Najprej se moramo mi zavedati. Prvo moramo mi začeti, pojasniti naše delo. Pa ni nujno, da bomo razumljeni, saj tudi mogoče nikoli ne bomo razumljeni, ampak lahko taki širok krog mi zajamemo s tem kar delamo, da po mojem najprej mi začnemo pri sebi. Ta suverenost. Že ta suverenost, da jo imamo, da se zavedaš kaj počneš, da veš kaj počneš, da tu najprej začnemo, mogoče pri sebi napram zunaj, ali znotraj stroke. In niti ni potrebno govoriti kaj kdo dela narobe ali kaj bi bilo boljše, ampak na kak način delaš, pa da znaš povedati, kaj delaš. Jaz mislim, da ni potrebno potem toliko niti diskusij o nas, ali smo uveljavljeni ali nismo uveljavljeni. Mogoče edino to še, da znamo napram ven, da če tako rečem, da znamo povedati kaj počnemo. To sem že rekla. Ampak najprej mogoče znotraj naše delovne sredine pa potem še napram zunanjih inštitucij, da mi njim povemo kaj počnemo, pa kaj je naše delo. Pa saj so neka delovna telesa, kolikor jaz vem, Socialna zbornica, pa neke delovne sredine tudi na ministrstvu in od teh delovnih sredin se pričakuje, da zastopa našo stroko. Koliko pa so te delovne sredine uspešne ali pa ne, se malo že zgublja, mogoče malo ojačati tu te enote, te delovne sredine, ki jih imamo že ustanovljene. Neko nadaljnje izobraževanje, ja.

... Jaz vidim poenotenje znotraj naših, tam kjer delaš, institucije. Pa interes vsakega, da se vse poenoti in pa delamo, ne rabimo imeti vsi istega mnenja, saj mnenja imamo različna, vsaj govorimo, da imamo različna mnenja, daj drugače se lahko poenotiš. Tako da jaz bolj vidim tu povezovanje med seboj, ne toliko individualno delo vsakega posameznika, ampak bolj povezovalno delo, ker rabimo to.“

(SD 4): „Ja. Če lahko pri nas začnemo, jaz mislim, da smo mi tudi premalo prodorni, da bi svojo stroko, tudi strokovnost našo lastno, nekako izpostavljali. Nismo dovolj aktivni. Že če samo naš center pogledamo. Mi bi lahko sami sebi ravno, ker je tako omejitev sodelovanja na raznih usposabljanjih, izobraževanjih, ki jih dejansko znova rabimo, ampak med nami so strokovnjaki, ki bi lahko interne, še vsaj interna taka usposabljanja pripravljali in se nekako premalo tega lotevamo. Vedno raje vidimo, da so drugi krivi pa odgovorni, pa ne vem kaj, pa mislim, da smo sami mi, kot socialni delavci taki, tudi premalo prodorni in aktivni na tem področju, da bi se naredili pomembne. Da bi znali postaviti pomen, težo našega dela, kaj znamo, konec koncev. To je eno. Tukaj pri nas na centrih se mi zdi, dobro, to je vezano za zakonodajo, se mi zdi, da ta zakonodaja, kdo so lahko strokovni delavci na področju socialnega varstva, da se je preveč razširilo. Da se je preveč razširilo ali pa da ni dovolj specificirano, da bi rekli, upravni delavec je lahko zaposlen na teh področjih socialnega dela in potem ga recimo sprejmemo na neko področje, on stroge neke zakonske pogoje izpolnjuje, ampak dejansko pa nima znanj za delo na tem področju. Na primer imava zdaj en tak primer, in potem je v bistvu od tega človeka odvisno kaj bo naredil. Kaj bi bilo treba vse narediti? Ja. To se mi zdi, zakonodaja je res ena sprememba. Na centrih pa zopet. Glej, to je zoper odvisno od vodilnega, strukture, kako dojema center za socialno delo in kdo so potem tisti, ki se jih dejansko zaposluje. Vsekakor se mi zdi večji delež socialnih delavcev, zlasti pa se mi zdi pomembna razporeditev na katera delovna mesta. Ta omejitev usposabljanja, ki mislim, da ni v skladu z zakonodajo, dobro, če ni denarja ni denarja. Vprašanje je, zakaj je denar. Za nekaj, za neke zadeve pa zagotovo je, oziroma vidimo, da je. To eno kontinuirano usposabljanje, vključevanje seminarjev, izobraževanja, ki so konkretno povezana z našim delom. Meni je konec koncev to tudi neka psihoterapija, ali pa terapija za pare, ker ti to dejansko olajša. Nedopustno pa je, da ne moreš iti na seminar o nasilju, ali pa o preprečevanju nasilja, ali pa ne vem. To se mi pa zdi res nedopustno. Ker to pa je konkretno vezano za delo ...

Drugo pa je potem, razne druge stvari, neka pozitivna prepoznavnost skupnosti in pa tudi v državi.

Mi toliko govorimo o družinah, kako je družina pomembna, kako imamo družine take in drugačne. Kdaj smo imeli že kak kongres, ali pa simpozij ali pa neki posvet na temo družine, kjer bi lahko strokovnjaki različnih strok iz vidika socialnega dela, iz vidika družinske medicine, ne vem, iz vidika stanovanjske problematike. Kdaj je to? Kdaj se je kdo to spomnil organizirat? Se mi zdi, ker tisti, ki pridemo, na nekih takih malih posvetih, ki si ga ne vem na koliko časa občina organizira ali pa ne vem kaj, saj potem pridemo eni in isti. Bolj eni druge prepričujemo o nečem. To je brez veze. Jaz vem, kaj dela Rdeči križ, jaz vem kaj dela Karitas. Ne gre več za tisto osnovno predstavitev, mi smo ti pa ti, pa delamo to pa to, ampak gre bolj za neko problematiziranje, kaj so res tisti problemi in kaj ti lahko, kako jih lahko nekako rešujemo. Tega pa ni. Tu se mi zdi, da so ti načini, kako mi navzven nastopamo kot strokovnjaki, ki vemo, kaj delamo, ki prepoznavamo, ki poznamo probleme, ki vemo, kako se dela z ljudmi in ki bi znali tudi kaj predlagati. In to mora biti v lokalni skupnosti in na nivoju države. Bi lahko. Nekdo mora biti, ki si to nekako naloži. Jaz bi lahko šla do naše direktorice in rekla: direktorica, mi smo ..., dajmo neki strokovni posvet organizirajmo ali kaj. Recimo to bi lahko jaz naredila. Pa recimo se javila, pa pripravila kakšen prispevek ...

... Tu se mi zdi ne, da naša država oziroma od ministrstva, pa tudi inšpekcije, da si pač zberejo neka področja ali kako bi rekla, neka pravila, ki so blazno pomembna. Teh pravil se moramo držati tu. Bog ne daj, da se kaj prekrši. Nikogar pa ne moti, da smo mi pod kadrovskimi standardi. Ta standard, ki so ga oni ta isti postavili, pa se te lahko krši. Se pa ne zavedajo, kaj to nam naredi. V končni fazi pa uporabnikom. In jaz bi zelo z veseljem uporabljala koncepte socialnega dela, če bi imela omejeno število uporabnikov. Če bi tu bili še trije, pet ali šest in bi potem to lahko delali in bi problemi in neko splošno problematiko lahko bolj sistematično reševali. Zdaj pa samo tak, to rešimo zdaj do naslednjič. Naslednjič sigurno pride. Sigurno. Gre samo za neko bolj površinsko rešitev nekega problema, neke sedanje krize, nekaj kar nas zdaj najbolj pesti. To je to, žal. In zato pa imamo ponavljajoče uporabnike. Ene in iste vedno. Mnoge, ki prihajajo vedno znova.“

(SD 5): „Čisto v osnovi bi začela. Ko nekdo gre študirat, že iz samih pogojev, da se ti lahko vključiš v taki študij. Socialnega dela ne more študirat vsak. V bistvu ne more študirat vsak v tem smislu, ker vsak ni primeren, da bi to delo lahko opravljal. Drugo pa, kot sem rekla, malo več aktivnosti s strani fakultete, pri sami promociji, pri samem ozaveščanju, da je to le pomemben del našega življenja, in da mi eno veliko področje pokrivamo v tej naši ljubi državi oziroma kar se tiče samega sodelovanja z ljudmi oziroma sodelovanja pri izboljšanju njihovih življenjskih pogojev.

Sami socialni delavci ... prepogosto bi nas bilo sram povedat, kaki poklic opravljamo. Ali pa po drugi strani, smo včasih tudi preskromni, vse je dobro za nas. Čisto od pogojev dela, eh, saj malo pojamramo, da imamo toliko dela, ampak bomo že. Mogoče zato, ker sprejemamo vse naloge, ki niso neko socialno delo.

Saj sprejemamo, bomo že, mi vse lahko, mi to vse zmoremo, mi v vsakršnih pogojih, vsakih prostorih zmoremo. Če nam vzamejo, ne vem ..., ok, eni imajo pa še manj. V glavnem je dosti odvisno tudi od nas. Ko bomo mi sami sebe začeli spoštovati pa vedeti, da smo pomembni, potem bi se verjetno tudi dalo kaj na višjih nivojih države premakniti, pa spremeniti. Tudi na ravni ravnanja s poklicem smo tu ... bolj šepamo.“

(SD 6): „Samopodobo socialnega delavca in samopodobo socialnega dela. Fakulteta je prva tista, kjer se ureja socialno delo, tam je treba začeti. Potem lahko gremo v zakonodajo, ker zakon mora biti.

Kompleksnost socialnega dela. V celoti je treba začeti. Prave osebe prihajati iz socialnega dela, da se jih ne dela birokratov, da se jim dovoli biti socialni delavci, razmišljati socialno delo in posledično potem tudi se fakulteta začne v to usmerjati, potem vse druge institucije, ki so s tem povezane. Ministrstvo, socialna zbornica, skupnost centrov tudi.

Več izobraževanja bom rekla, v tem delu.

S praktikanti in študenti so zelo različne izkušnje. Saj to je tisto, kot oseba, da bi tu morali eno selekcijo narediti, kdo lahko je socialni delavec. Ne more biti kar vsakdo. Pravim, da socialno delo ni tako enostaven poklic, tu odločamo o življenjih in posegamo v življenja družin, ljudi. Tu je potrebno biti človek.

Biti človek. Profesionalec je ena stvar, ampak tu je potrebno biti človek. Prilagodljiv, tu vplivamo res na marsikaj v življenju. Jaz temu prvim: eni poklici so lažji poklici. Socialno delo ni neko tako.“

(SD 7): „Zdaj pri mojem področju, v katerem delam, se mi zdi, da obstajajo dobre prakse iz tujine glede skrbništva odraslih in bi bilo mogoče se smiselno kaj naučiti od njih, če pri njih to boljše teče. Že čisto, ne vem, pri skrbnikih. Kdo je lahko skrbnik, ponekod so finančno vseeno neke nagrade in potem je verjetno dosti lažje dobiti skrbnika. Mogoče se malo bolj potruditi, kot tu, ko morajo svoje stroške zalagati, da sploh delajo nekaj. Glede na ravni države pa mislim te vloge, ki sem jih že prej omenila, zdaj če bi se to malo poenotilo. Na ravni ravnanja s poklicem ... To je zelo

odvisno od posameznika. Mogoče, ne vem, bi bilo smiselno, da se za vpis na fakulteto mogoče ne gleda toliko na ocene, ampak bolj na neke osebnostne značilnosti ...

Mogoče bi rabili več prakse. To je zdaj z boloncem nekaj spremenjeno, ampak, da si se tisto, tiste koncepte moral kar sprobat. Ti teoretično se že nekaj naučiš, absorbiraš, ne vem, nekih znanj, ampak se mi zdi, da šele ko tolikokrat in tolikokrat v praksi ponoviš, šele pride noter v kri, da potem lahko uporabljaš v neki situaciji, ki je ne vem, že na začetku stresna in porabiš samo tisto neko osnovno znanje, drugo pa ti tako zaradi treme gre nekam v stran, ker delaš z ljudmi ...“

(SD 8): „Država tako kot daje možnost ljudem, da se izražajo svobodno, bi verjetno tudi svojim delavcem morala dati. Ne zdaj samo socialnim delavcem, verjetno vsem. Mi vsi pa vemo v kakšni situaciji, časih živimo, da si že praktično ne upaš izraziti svojega mnenja, kamo li nekaj predlagati ali nekaj drugače početi. Vse polno konceptov nekih, za delo, socialno, ki so bolj pozitivni, pa ne vem, zakaj država se ne oprime takih. Mi si vedno izmislimo neko toplo vodo in delamo čisto drugače kot vsi ostali. Gruntamo predolgo. Ne vem. Zgublamo vsi skupaj. Dalo bi se, ampak država bi morala dejansko dati za to podlago, da lahko ti na nečem zidaš. Ne moreš, če si v takem stresu, ne moreš se iti še nekaj na tem, to bi pa res presegalo vse. Predvsem zakonodaja bi se morala malo spremeniti, pa mogoče malo več poudarka tudi tem civilnim, civilni družbi, da se ta odgovornost malo razporedi na celotno družbo, ne samo za tiste, ki so zadolženi za to. Saj danes se že res ogromno tega dela opravi, na primer Anina zvezdica, koliko je teh zvezdic, razno raznih organizacij, ki se resnično trudijo, ali pa recimo Zveza prijateljev mladine, pa kapo dol pred njimi, ki naredijo še več, kot je njihova naloga. To bi morali vsi težiti k temu, ampak žal temu ni tako. In dokler bo tako, ne vem kako bo. Mi se pa moramo tudi truditi, da spremljamo te novitete, ne da zaspiš, to kar je bilo zdaj pred 30. leti in zdaj trmasto vztrajaš na teh svojih okopih. Ali če te nekdo enkrat okoli prenese, da boš zdaj mislil, zdaj so pa vsak, ki stopi skozi ta vrata, me hoče. Čeprav grem jaz zdaj do konca, sem ga zaslišal, zdaj nisi v neki vlogi zasliševalca ampak predvsem nekoga, ki bi naj ljudem pomagal. Mi smo res tista zadnja, zadnja inštanca, kjer lahko človek neko breme odloži malo. Če ga pa še ti zavrneš, potem pa res ne vem.

... Predvsem bi priporočala, da se malo več zaposluje socialnih delavcev, da se gleda na stroko, kajti mi se resnično imamo možnost na tako redkih mestih zaposlovati, da je to groza. Če si še tu vrata zapremo. Nisem proti temu, da se povezujemo z drugimi strokami, ampak predvsem bi moralo prevladovati socialni delavec ...“

(SD 9): „Na centrih za socialno delo je res neko prepletanje javnih pooblastil, ko vstopaš z ukrepi, pa tudi seveda skoraj enotna točka, ko se odločaš o pravicah. Če je država zastavila sistem, da ni možno vzpostaviti socialnega dela, potem mislim, da to ne sodi na center za socialno delo ali pa ni socialno delavsko več. Tako, da mislim, da bi se lahko tu več oblikovalo na centrih čisto drugače. Mogoče bi se ločilo. Uveljavljanje nekih pravic bi se res lahko ločilo iz centra, pa bi centri več delali res na področjih. To je zelo odvisno od sistema. Postopke bi dali nekam drugam. Sodišča naj odločajo o recimo o skrbništvih in o teh zadevah, ko so posegi. Jaz mislim, da bi na tem področju bilo potrebno marsikaj narediti. Jaz mislim, da tudi usmerjanje, stalno usmerjanje v njihovo delo, kot strokovno delo, pripadnost stroki, zavedati se tega kaj je tvoja stroka. Sproti obnavljati in koncepte, ne samo pasti v neko delo, ki te okupira. Če sodišče odloča o odvzemu opravilne sposobnosti, ne vem zakaj ne bi hkrati o skrbništvu, oziroma zakaj sploh odvzem opravilne sposobnosti, saj to samo naša zakonodaja pozna, ki je najhujši recimo. Lahko bi se odločalo, kar bi bilo veliko bolj človeško, o skrbništvu in o področju skrbništva, ki ga oseba potrebuje ... Mislim, da je tudi na našem centru to malo problem, ker bi se marsikaj lahko uredilo znotraj PSPja, pri nas pa že ko pride, se knjiži že kot postopek, se potem sicer v tisti mapici pelje, kako pa potem ti spelješ pa je tako tvoja stvar. Samo bi bilo marsikaj za opredeliti kot prva socialna pomoč. Bi se lahko takrat čisto socialno delavko opredelilo, da ne bi bil to potem postopek z zapisniki pa to. Bi videl, iskal rešitve, ponudil pomoč in potem ..., tako da tu jaz mislim, mogoče naš center, ne vem kako drugi, mislim pa da drugi tudi kdaj uredijo preko PSP-jev, pri nas pa mislim, da ne, ker je ustaljena praksa taka. Treba se je zavedat, da je nujno prvo iskat vse druge oblike pomoči, preden se izvede ukrep. Tega mogoče včasih manjka. Prehitro se izvajajo ukrepi. Tako kot danes, je sicer odprta mapica, pa ni skrbništva, ker ga tudi ne bo, ker ga tudi ne vidim, mislim, ne vidim potrebe, ker mislim, da bomo lahko pač sodelovali s tem, ko zdaj greva tudi drugič na obisk oziroma sem jaz peljala gospoda na ogled zavoda, tam se je prostovoljno odločil za namestitev, ker se mu je predstavil na pravi način, da sprejme sam to odločitev, ker v bistvu je nujna zanj, vsaj za nekaj časa, ker nima pomoči, opore, tudi gibati se ne more, higiena je na minimumi, tako da lahko pride do okužbe, pa ogroža svoje življenje, ker gre v gostilno, potem pa obleži v jarku, pa se plazi po štirih, ko več ne more. Mislim, da bomo na pravi način to uredili, da se bo tudi on strinjal, pa bo tam dobil tudi drugačno oskrbo, kot če greva v postopke ali odvzema in hkrati še potem namestitve v zavod brez privolitve, to pomeni da gre na varovan oddelk. To so zaprti oddelki. V bistvu pa on ne sodi tja. V kolikor pa ne bo možno druge rešitve najti, pa skupaj z njim nekaj narediti, pač bo

mogoče to v skrajni sili v bistvu tudi potrebno.“

(SD 10): „Možna bi bila. Koliko je realno, pa je drugo. Več časa za človeka, manjša količina dela. Takrat recimo lahko več narediš. Pa če bom čisto banalno rekla, pa če moram jaz toliko in toliko odločb narediti, to potrebuje toliko svojega časa in imam zelo malo časa ali pa skoraj nič, da grem na teren. Zdaj če bi imela, recimo 20% manj vlog, potem greš na teren. Saj ne greš za vsak otroški dodatek, ampak greš predvsem k starejšim, tam kjer se ti zdi ... Ljudje se doma drugače odprejo, se drugače pogovarjajo. In zdaj v tej situaciji pač grem tam, kjer voda gori, kjer mi je nujno, da grem, da doživim, predvsem teren za socialno poročilo, da ne bom rekla zdaj, da bom začela razmišljat, da mi pridejo sem za socialno poročilo, ker mi ne znese. Ker en razgovor tukaj, recimo pol ure ali pa uro, ali pa en teren, je časovna razlika. Da ne rečem to zapisovanje. Z nekoliko manjšim obsegom dela je nekaj, kaj bi lahko vsak naredil. Zdaj, tisti moj osebni faktor, ki ti pač neke napotke daje ...

Kakšna izobraževanja, tu so kakšni seminarji dobrodošli, ampak ne verjamem, da lahko čudeže naredijo. Lahko malo. Lahko ti osvestijo, kako je to pomembno, da bi čudeže nekdo, ki ni za delo z ljudmi, pač bo tak ostal, ne glede. To se zelo težko spreminja, zelo počasi.

Največ mislim, da bi lahko na kvaliteti dela naredili na tem, da bi se zmanjšala količina oziroma, tako sem tudi jaz mojo nalogo naredila, bolj kvalitete s kvantiteto. Ko ti vzameš katalog, pa se mi zdi, da je super naštimano, kar se tiče te minutaže. Namreč hec. Jaz sem pred katalogom sama svoje naloge merila in se ugotovila, ni bilo 15% odstopanja v minutazah. Ne moreš verjeti. Torej vem, da je realno preverjeno, in ko pogledaš koliko bi bilo prav, da imaš časa in koliko potem, ko imaš toliko in toliko vlog za narediti, jaz ne morem reči, jaz sem svojo normo naredila, ne vem, peljite se nekam. Zagotovo pade kvaliteta, ko moraš narediti kvantiteto. Kje tu narediti ta preboj, nekaj časa še v realnosti, ko je treba zmanjševati število zaposlenih, se bojim, da ne. Pač v okviru centra, koliko je možno, ampak zelo težko. Ne bom rekla nemogoče.“

(SD 11): „Ta reorganizacija centrov, ko smo si tako skozi govorili, pa nekaj aha, to bi mogli imeti nekoga, ki bo samo specializiran za neko delo.

Za ogroženost otroka, da bomo imeli pravnike. Se mi zdi, da mogoče je včasih lahko ovira na malih centrih, ko si včasih v vseh vlogah, in da bi mogoče lahko bilo, ampak jaz si tudi to reorganizacijo včasih drugače predstavljam. Bolj to, ko bom jaz rabila enega strokovnjaka, oziroma kaj jaz vem,

da je to socialni pedagog ali klinični psiholog, ali karkoli, da bi v bistvu on prišel na center, ne da bi uporabniki šli tja nekam ...

Zdaj samo to, da bi ta strokovna pomoč bila, pa mogoče, saj lahko bi čist samo na lokalnem nivoju, na občinskem, pa je tudi možno, da se mi približamo. No pri nas imamo izpostavo, jaz tako rečem v ..., pa v ... enkrat na teden. V ponedeljkih ..., da lahko uporabniki tja pridejo, v sredo pa v ... in to se kar pozna.

... mogoče pa to, jaz se spomnim, zdaj je bilo poslano, sicer iz SOS-telefona, da bi malo prilagodili delovni čas, da bože ne daj, tu je bil veliki halo, kaj zdaj bomo pa še popoldne delali. ... meni je težko sprejemljivo, da imamo isto zakonodajo, vsi centri smo tako organizirani, na koncu, ko pa se pogovarjaš, še v lastnem centru delajo drugače, mislim vsak po svoje. Tu ne vem, kako bi razumevanje zakonodaje, bolj me ta pri javnih pooblastilih, mislim to, denarni prejemki, ko jih tu poslušam. Tak mi nekak je, da so trije socialni delavci in pa vsak drugače razmišlja, vsak drugače dela, potem ni fajn, če pride do tega, da uporabnik reče, da je pomembno na kako črko se pišeš. Ali pa idi k oni, tam boš dobil. Saj mi lastnega denarja ne delimo. Je pa odvisno, h komu prideš. Ali pa mogoče tudi ni bilo dobro, da se je na vseh teh prišlo do nekega profila, ki niso socialno usmerjeni, bi rekla. Saj jaz sem lahko socialna delavka po profesiji, pa nisem socialna, to tudi je res. Ampak vseeno, nekih teh veščin, teh znanj, zdaj ne, da sem jaz uradnik, zato ker bom zdaj jaz tista, ki bom dala, ali pa mu ne bom, mislim denar. Tu se mi zdi, da mogoče, je malo ta. Ali pa mogoče nekak. Tu so prišli iz občine, na koncu niso niti bili navajeni komuniciranja strank. Tako kot na občini prideš do druge stvari, tak. Lahko bi dosti naredili, samo prvo bi se mogli združiti in ne biti nevoščljivi en drugemu. Pa mogoče res, dosti je tega nezadovoljstva ali zaradi plač, ali za napredovanja, ali kdo bo šel na izobraževanje, kdo ne bo, saj je vse z denarjem povezano in se mi zdi, da če bi že na samem centru skupaj bili, bi bila kvaliteta dela drugačna. Da bi pa kot tak, saj tudi to Društvo socialnih delavcev, niti ne vemo niti koliko kaj deluje ali ne. Res tako neke pripadnosti, da bi rekli to, tu skupaj stopimo, tako, tega tu ni. To je z zdaj že bolj kritika. Moti me, da smo ljudje na centru, ko bi naj delali v dobro uporabnikov, naj bi bili socialni in med sabo pa se grdo gledamo, in kje bo kdo kako napako naredil. To se mi zdi tako nesprejemljivo.

Veš, da bi jaz bila jezna, ne jezna, nevoščljiva, da si ti nekaj narobe naredila, pa bom ... to znajo stranke fajn uporabiti, ko vidijo, če neko vzdušje na centru ni, če vsak drugače, ali pa bo rekel pred drugo stranko „ona je narobe naredila ali zmotila“. To mi ni všeč in se mi zdi, da ko se tako pogovarjam, je to na vseh centrih. Ta nivo se mi zdi, mi smo profesionalci, mi bi mogli to ločit,

osebno in profesionalno. Ampak ne vem.“

(SD 12): „Kaj bi morali spremeniti? Na prave položaje bi morali dati take ljudi. ... Jaz, ki sem v praksi, pa lahko povem, da meni v življenju, dostikrat sem dobila to, ker sem vedno zelo ponosno hodila in zelo s svojo hrbtenico, mislila s svojo glavo, stala za svojimi stališči, ne glede komu je bilo to všeč in komu ni. In tudi to, kar jaz zdaj govorim, vem da to marsikomu ne bi bilo všeč. Mene to dosti ne boli, ker če se nisem do sedaj spremenila, se tudi v bodoče ne bom. Tako ostajam zvesta svojim načelom, morali, etiki, vrednotam in jezi me, da je veliko stvari naravnano, da če si tiho si ok, če še komu kaj prineseš, si še bolj ok, če še komu malo v ... zležeš si pa še super.

Tisti, ki pa imamo neko svojo stališče, ki jih pač poskušamo nekaj premikati neke stvari na boljše. Strokovno, da se razumeva. Strokovno in v komunikaciji. Tisti pa smo problematični, tisti pa ne bi mogli ... nikakor napredovati, čeprav sem jaz lahko zelo uspešna pri svojem delu, ampak napredovati pa ne. Zakaj? Ker odločijo predpostavljeni, ki pač: ti pa že ne. Tako kot sem rekla. Resno mislim. Da bi smela kot strokovni delavec, da bi me spraševali vodja, predpostavljeni, kako izboljšati te zadeve. Mogoče bi vsakokrat znova dala kako idejo, pa bi kaj spremenila lahko na boljše.“

(SD 13): „Ne vem. To je en začarani krog. Tu so časi takšni, ko iz nekega mračnega izhoda, iz nekega, čarobne rešitve ni. Po eni strani birokratizacija, katera se samo pogloblja in v smislu presežka delovnih mest, ne more biti drugače in verjetno niti ne bo drugače. Na ravni ministrstva valjda, ampak tam tudi vemo, kdo sedi. Koliko je tam socialnih delavcev pa ljudi, pa približno stvar socialnega varstva. Spet so drugi sektorji toliko močnejši, saj sektor dela je itak glaven v smislu, če tako povem. Na ravni skupnosti, ki jo imamo, pa je na koncu koncev itak že če napišejo kakšen zakon, ki ga je napisala ..., kaj smo zdaj dobili na maile ..., je pisala za ta delovni čas pa to. Saj so se odzvali, skupnost se je odzvala z nekim dopisom, ampak glih toliko, koliko se moramo. Ni zadosti odločnosti ali borbenosti, ali ne vem, postavljanja za svoje. Tudi, ne vem, raven nadrejenih, direktorjev, dobro mi imamo direktorico socialno delavko. Včasih misliš, dobro pri zaposlovanju ne vem ali resno ni izbire, ne bi rada dajala nekih sodb, ali ni izbire na trgu, kaj bi se zaposlovalo ali so resno vsi ti, ki so se zaposlili toliko boljši od drugih, ki so po profesiji to, kar bi bolj sem pasalo. Saj drugi centri pa, ka so vodstvo tudi večinoma kakšni pravniki pa to. Na vseh teh nivojih ne vem, ni enoznačno.

... je osnova v neki pokončni drži samih strokovnih delavcev.“

(SD 14): „Če začnemo malo ceniti, če začnemo malo uveljavljati. Jaz stalno pravim, da bi mi morali medije bombandirati z našo stroko, z našimi pozitivnimi izkušnjami. Premalo damo. Centri ne dajo informacij o našem delu. Ali se branimo, ali pa se nič ne branimo. Če pa bi to bilo, bi nas ljudje spoznali. Nas populacija ne pozna, razen tisti, ki neke pravice uveljavljajo in ki imajo neke slabe izkušnje. Tako načeloma, pa če se pogovarjamo z ljudmi, pa ne vedo, kaj delamo. Ta prepoznavnost bi bila po mojem, ker bi se potem tudi stroka lažje uveljavila. Predvsem pa ljudje s prakso. Jaz pogrešam v tej sociali ljudi s prakse, da si ne bi izmišljevali čudnih besed. Ko pridemo, ko so enkrat stranke, pa so se menjali udeleženci, pa uporabniki, pa eksperti iz izkušenj, grozno. Ne moremo to delati s stroko, ker je skozi nekaj.“

(SD 15): „Ne več jamrati ... Res je tudi, da na centrih pač vidijo bolj, ti pa samo vloge pobirajo, pa v pisarnah sedijo. Samo ne. Je treba delati. Na našem centru dosti delamo predavanj, okroglih miz, tako da predstavljamo tudi drugo delo, pa izobraževanja. Samo ne tako naravnana v jamranja, pač pa recimo izobraževanja, kaj jih mi imamo, ne spodbujajo nobene stroke socialnega dela. Čisto kontra nekaj. Predavajo pravniki, pa vsi drugi, pa policaji pa ne vem kaj vse.

Zdaj ta reorganizacija, ta stroko samo še potepta, verjetno. Tako nekako v tej smeri. Jaz najbolj vidim izobraževanja. Recimo ... na skupnosti tudi ne predavajo socialni delavci. Izobraževanja so tako čisto mimo, še za delo niso uporabna, kaj šele za stroko, da bi kaj spodbujale. Mislim, da tisi ki pridejo iz šole, ne vejo uporabljati v praksi, ne vedo, kaj si početi s tem. ... Meni se zdi zelo, zelo pomembno, kakšnega mentorja ima pripravnik. Kako se razvija, kakšnega mentorja ima, ko pride na center. Tu bi jaz, da bi se mentorji še bolj izobraževali dodatno, da ne bi bil samo pogoj toliko let, pač pa tudi mogoče izobraževanja. ... da bi se v tej smeri konceptov razvijali.“

(SD 16): „Kaj je zato vzrok in koliko lahko sami, zdaj jaz to nekak težko osredotočim. Zanimivo bi bilo tudi kakšno raziskavo narediti ali kaj takšnega, ampak pri tem tudi, koliko je socialno delo vpeto v vse te institucije, kjer so zraven. Na centru za socialno delo za razvoj stroke, v tej smeri, v takšnem konceptu kot je zdaj, ne bo šlo. So potrebne neke reorganizacije, in to kaj sem prej rekla, ampak tudi ekonomska situacija ni za to. Čim več nevladnih organizacij ali pa tudi koncesije razpisa, na tem področju.

Zakonodajo spremeniti tudi.

... v teh težkih primerih, ko pa oni skupaj z nami ne zmorejo, to so ti težki, ko rabijo krivca, ko nas vlačijo tudi nas noter, ko nič ne zmorejo, pa pogrešam državo in en tak, še vedno jaz pravim tako, kljub vsem konvencijam in ne vem čemu vsemu in temu projektu Varuha za zagovornika otroka in ne vem čemu. Otroka, kadar starša ne zmoreta ob razvezi delati v korist otroka in ne sodelujeta z nami in otrok trpi in ga s tem ogrožata, bi moral biti en odločen ukrep države oziroma sodišča in bi moglo sodišče takim staršem začasno otroka odvzeti, staršem naložiti terapijo dela in to je lahko socialno delo z družino ali terapevtsko delo, ko je otrok začasno v neki instituciji, pa naložit družini da sprejmejo neko pomoč. Mi pa, ker v takih primerih pa potem po navadi ničesar ni, vse to napišeš, tudi vse kar otroci povejo, pa vse, ampak tudi takrat oni tega dostikrat ne upoštevajo.“

(SD 17): „Boljša ureditev bi bila prenos pravnih postopkov in ukrepov na sodišče, CSD pa bi opravljal socialno delo.“

(SD 18): „Na ravni države bi bilo potrebno urediti stanje v državi povečati gospodarsko rast, omogočiti zaposlovanje ljudem in s tem zmanjšati materialno stisko in posledično tudi stisko na drugih področjih. Nujno potrebno je več izobraževanj za strokovne delavke. Potrebna je večja vloga ministrstva v obliki podpore strokovnim delavcem, večja podpora, zaupanje in spodbuda s strani drugih institucij strokovnim delavcem, da svoje delo izvajajo avtonomno, suvereno in strokovno.“

(SD 19): „Teško bi to opredelila. Ampak mogoče ne zato, ker ne bi imela ideje, kaj je potrebno spremeniti, ampak enostavno, ker smo se ali pa sem se ujela v to past, kot velika večina, na to pravzaprav tako nimamo vpliva. Pogosto se zgodi, sploh če imaš izkušnjo, da se je potrebno konzultirat v nekih težjih primerih, ki niso v vseh naših smernicah za delo, in ki niso zajeti v protokolih sodelovanja, ali je to na nivoju centra, ali je to na nivoju ministrstva, ali pa še izven, sodelujemo tudi s konzultati na tak način, se pravzaprav zgodi, da je kar nekaj takih primerov, ki enostavno v tem konceptu, na kak način bi naj pristopil niso zajeti. In ko pričakuješ pomoč s strani teh višjih inštanc, se zgodi, ali pa je spet to moj občutek, da so to ljudje, ki pravzaprav s prakso sploh niso povezani, jim to sploh ni poznano in ti sploh ne znajo pomagati, ne znajo te usmerjati na kak način bi se naj zadeve lotil. Če bi bilo od mene odvisno, kaj bi bilo potrebno spremeniti, absolutno bi bilo potrebno spremeniti to, da bi v prvi fazi na ministrstvu, na našem ministrstvu,

delali ljudje iz prakse. To pomeni ljudje, ki imajo izkušnjo, ki so že napredovali tako daleč, da so center za socialno delo, ki je srž socialnega dela, vsaj nekaj let delali na centru za socialno delo, da razumejo naše delovno področje, da razumejo kaj je tisto, kar pač strokovni delavec v neki situaciji rabi. Ker mi moramo biti odzivni, mi moramo biti učljivi, mi moramo biti energični, moramo biti sposobni neke hitre presoje in hkrati zelo trezne in racionalne, moramo v bistvu znati distancirat tudi svoje emocije, ki se v nekih kritičnih situacijah absolutno dogajajo, in verjamem, da če bi bila pot napredovanja takšna, da strokovni delavec iz področja, ki ga je pač delal na centru za socialno delo, lahko napreduje tudi za mogoče za zaposlitev na Ministrstvu za delo, družino in socialne zadeve in enake možnosti, da bi potem veliko lažje tudi razumel potem en tak klic po pomoči, ali pa ko se neke smernice na novo sprejemajo, ko se normativi določajo, bi verjetno lažje neko iz stroke. Definitivno bi spremenila to. Na nivoju ministrstva bi lahko bile zaposlene osebe samo, če so imele praktične izkušnje iz teh delovnih področij, ki jih tam pokrivajo.

... na ravni centrov, institucij ali pa na ravni nas samih socialnih delavcev, na ravni ravnanja s poklicem?

Tu ne vem, če bi kaj spreminjala ... se mi zdi, da če je ekipa dobra, potem zadeve lahko zelo dobro tečejo in se vzpostavi ena zelo dobra, zdrava klima, definitivno bi pa spremenila mogoče to, da ko pride do zaposlovanja, do mladega kadra, ki pride iz šole, ko zaključi pripravništvo, bi moral biti pravzaprav en sistem prehajanja iz enega delovnega področja na drugo, da se pravzaprav ta začetnik, torej na novo formiran strokovni delavec krepí in oblikuje skozi zahtevnost delovnega področja in da se enostavno ne bi moglo zgoditi, da nekdo, ki je komaj zaključil proces izobraževanja in nastopi kot pripravnik, da nastopi na zahtevno področje, kot je recimo področje socialnega dela z družino, ampak bi to moralo biti to čisto neka druga področja. To je absolutno, moj vrstni red je vstop skozi uveljavljanje materialnih pravic, torej otroškega dodatka, denarne pomoči in skratka teh osnovnih transferjev, in potem počasi preživitve, očetovstva, da se potem pravzaprav ta stik z družinskimi člani povečuje in potem na koncu nekako mogoče res po dobrih petih, sedmih letih, da pa bi lahko delal tudi delo na področju socialnega dela z družino. Na tak način si jaz predstavljam in to je mogoče zato, ker je bila to moja pot in se mi je pokazala kot zelo dobra.“

Raziskovanke menijo, da lahko same prispevajo k večji uveljavljenosti stroke z medsebojnim povezovanjem, z zastopanjem svoje stroke, z delom na strokovnih konceptih,

prenosom znanja iz teorije v prakso, s predstavitvijo svojega dela uporabnikom in drugim, z razmišljanji, s podajanjem pobud, z delovnimi srečanji, z dobrim delom z uporabniki, s tem, da se ne postavljajo v podrejen položaj in da se trudijo, da jih drugi vzamejo resno, z dodatnim delom in razmišljanjem, kaj bi še lahko razvili, z več dela na strokovni in manj na pravni ravni ter z zavzemanjem svojega strokovnega stališča, z uporabo novih znanj in neprestanim učenjem, s supervizijo in s tem, da vidijo svoje napake ter delajo na njih in predvsem da vedo, kaj počnejo in se tako zato lahko postavijo.

(SD 1): „Pri povezovanju z mojimi sodelavci v nekih timih, kjer sodelujemo, kjer so dejansko neki drugi strokovnjaki vključeni, da pač znam zastopati, da se trudim zastopati, da se sploh sliši moj glas, kot socialnega delavca. V tem smislu verjetno že na tak način in tudi v pogovorih z uporabniki pa tudi, da tista prva predstavitev, tisti prvi stik, tisto ko se dejansko moramo kot jaz, kot socialna delavka predstaviti, kaj je sploh moje delo, pa kaj lahko in tudi ko ustanovo predstavim v tistem začetnem delu pogovora. Da tega ne zanemarjamo. To se mi dejansko zdi pomembno, da se to neguje. Skozi to bomo nekako pač na ta način obstali in se bo stroka lahko razvijala in da bomo dejansko na teh konceptih lahko delali nekako.“

(SD 2): „Če bi nas bilo več, če bi bili mogoče trije, da bi lažje ... saj vem, da se to tako sliši, da se tako reče, ampak dejansko ja, da bi potem tudi več časa imele za vsak primer bolj poglobljeno delati ...“

(SD 3): „Ja, lahko s svojimi razmišljanji, s kakšno pobudo, da se na centru govori, mogoče kako delovno srečanje. To bi lahko.“

(SD 4): „Osnova je to, res dobro delo z uporabniki, ker med uporabniki velja slab sloves centra za socialno delo. Ljudje se še vedno bojijo centrov, še vedno raje in več govorijo slabo kot dobro. Tako, da mislim, da je tu osnova ...

... Veš, se mi tudi tako zdi, da smo preveč, da se ne vključujemo. Tudi, ne vem, pišejo tam neke bedarije, ali pa vsak ima pravico konec koncev do svojega mnenja, da se ne oglašamo v časopisu z nekimi odgovori ali pa z nekimi konstruktivnimi. Mi se vedno prestrašimo, če hoče nekdo s

televizijo. Zakaj? Zakaj bi se prestrašili? In se potem vedno, nastopamo vedno v neki obrambni pozici. Čemu? Veš, to so take osnovne malenkosti, to je to, na kaj so ljudje pozorni ...“

(SD 5): „Kar jaz lahko z svoje strani, pa to kar jaz zdaj počnem, kolikor pač imam uspeha, glede na to, da večinoma tisti s katerimi sodelujem, so sodišča. ... se zelo trudim, da me jemljejo resno, oziroma da vejo, da ko jaz dam eno mnenje, ko nekaj povem, da me to vzamejo resno. In moram reči, da kar gre. Pri enih bolj, pri drugih malo manj. Skratka, tak zapisnik kaj narediš, se mi zdi najpomembnejše in povedati in moje mnenje ali pa moja ugotovitev, to da moje delo ni manj pomembno kot tvoje delo. Je zahtevno tvoje, ampak je moje tudi in midva sva v enakovrednem položaju. Ok. Jaz imam tako funkcijo, jaz to delam, ti pač odločaš o nečem, ampak če ne bi bilo tebe potem jaz ne bi, če ne bi bilo mene pa tebe, in bi lahko odločal, pa ne bi bilo nič iz tega. Čisto iz takega izhodišča, ne se sami postavljati v podrejeni položaj. Meni se zdi, da je to tudi, ko sem zlorabe delala, pa sem sodelovala in isto s sodišči, in s policijo, in isto z zdravniki in razno raznimi institucijami, ampak če se ti postaviš na tisto, je pomembno moj del, in smo pomembni, potem te tudi drugi kdaj potem vprašajo kaj pa ti misliš, kaj pa ti ocenjuješ, kaj bi pa ti naredil. Mislim, da je dosti od nas samih pomembno.“

(SD 6): „Jaz vedno znova razmišljam, kaj bi bilo dobro za te naše otroke. ... Tudi iz tega razloga ... te skupine otrok v rejništvu, ki jih tudi vodi. Jaz moram reči, da to je en del, ki je pomemben za stroko in tudi za otroke v rejništvu. Otroci radi to obiskujejo, se tega veselijo in dobijo nekaj. Dobimo tudi mi. Več izkušenj, več znanja.

Drugi de, ki ga jaz pogrešam, je ta del, bom rekla tudi skupinske dinamike v odnosu do staršev. Ta del, ampak jaz sem že to na glas govorila, razmišljala, ... Je pa tudi odvisno, kdo je koliko opremljen, pripravljen. To je pa tisti okvir, kar se dostikrat pri socialnem delu srečamo, do tu je moje področje, preko ne grem. Zdaj pa, kako se pa tega lotevati, pa tudi jaz sama težko rečem. Jaz se dostikrat poskušam z delavci, tam kjer smo prepleteni, sodelovati, pogovarjati, iskati rešitve. Pri enih je lažje, pri enih je težje. Tu je ta razlika. Se mi pa zdi, da je o socialnem delu treba več razmišljati, več delati na tej osebnostni, strokovni ravni, potem bomo lažje tudi živeli, delali socialno delo. Jaz bom rekla manj prava. Ko bomo sigurni v svojo stroko socialnega dela, tu je ne sigurnosti ogromno, zato pa se poslužujemo toliko trdih okvirov, kot je pravo.“

(SD 7): „Vsak najprej mora pri sebi stvari, spreminjaš sam pri sebi, pri drugih ne moreš. Zdaj, da bi neke sisteme spreminjala, ne vem. Že to recimo, ko greš na izobraževanje, poveš svoje mnenje, svoja vprašanja, svoje dileme, se mi zdi, da je nek korak, da gre k temu, da bi se kaj spremenilo. Ker saj imamo možnost povedati, kar nas moti, kakšni so naši predlogi. Meni se zdi, da študij je tako kot vsako učenje, vsako absorbiranje znanj, ki se jih eni bolj, drugi manj uspešno učimo za dalj časa, ali pa se naučiš samo za izpit, potem pa že naslednji dan tega znanja ni. Ne vem. Čisto konkretno pri meni, ko sem začela delati tukaj kot pripravnica, je bil to čist šok, čisto drug svet. Kar naenkrat nekaj, sicer je področje tudi tako, upravne zadeve, se mi je zdelo, da na faksu sploh ne vem, kaj sem delala tam, ker ne vem nič. Čisto tako in se mi je zdelo, da sem se res vsega naučila na novo. Res pa je, da nekatere stvari pa ti ostanejo. In če zdaj pogledaš nazaj, vidim čisto drugače to znanje, ki so nam ga podajali in se ga takrat razumela drugače, kot ga vidim zdaj. Mogoče zato, ker ga zdaj uporabljam ...“

(SD 8): „... Druga stvar ki je, je pa na nas. Stalno se moraš izobraževati, stalno vzdrževati željo, da bi vedel še nekaj več, da se ne pustiš omejiti v neke kalupe, da široko gledaš na stvari, da uporabljaš novitete pri svojem delu. Kolikor jih pač lahko. To je največ, kar lahko narediš.“

(SD 9): „Jaz lahko predstavljam socialno delo s svojimi izhodišči, ravnanji, svojim načinom, v odnosu do institucij drugih, pa seveda v odnosu do ljudi s katerimi delam. To je tako v osnovi, ampak tega, če se zavedaš to lahko, drugje pa velikokrat naletiš na odpor ali pa na recimo diktiranje tvojega dela s strani drugih. Tu v bistvu pač mislim, da moraš sam biti toliko ozaveščen in vedeti kaj počneš, da se za to postaviš. Mislim, da lahko. Mislim, da lahko kljub temu. Veliko bi naredili, če bi se tega bolj zavedali pa bolj striktno izvajali, za kar smo usposobljeni.“

(SD 10): „Moram reči, da realne možnosti ne vidim. Pravzaprav nisem niti razmišljala o tem, če sem čisto poštena, tako da zdajle nekaj iz rokava potegniti, nimam ideje.“

(SD 11): „Kot posameznik lahko dosti za sebe, tisto kar si jaz pač nekaj probam truditi, pa tudi danes, ko sem pač včeraj bila na seminarju, je kolegica prišla za eno nasilje, pa sem rekla, veš, mi bomo mogli več timsko delat ...

... probam vse. Dobro, ko si že bolj tak, imaš izkušnje, ne jemlješ neke stvari osebno. Ko nekaj

vidiš, se ne greš vpletat osebno, kaj jaz vem, lobiranje ali karkoli. Že to, da zjutraj prideš in rečeš zdravo, da se pozdraviš. To se mi zdi, da je za tisti prvi odnos, da tudi kaj, tudi se mi zdi pomembno, da se zjutraj usedeš in kavico spiješ, pa da malo razbliniš, pa malo. Saj res, da služba je služba, nismo mi prijatelji, ne moremo skoraj biti, ampak nekdo je.

Ampak vseeno, nekaj da malo ti je mar za sodelavce, za to vzdušje. To se mi zdi, pa ta možnost, ko imamo kolegije, da pač stvari, ki o njih razmišlja, imaš kako idejo, da to tudi poveš ven, da predebatiraš, tako nekako. Mislim, da kot posamezniki imamo dosti, ampak spet od vsakega posameznika odvisno. Meni se pač ne zdi, meni se zdi smešno, da če pride do tega ... V vsakem delokrogu bi se morali, prvo pa vsak pri sebi. Nekaj mi med sabo razčistit, s tem se jaz ne strinjam ali pa če nekdo reče, npr. to pa nisi opravila prav, da nisi jezna, da pač reče, tako sem jaz videla, mogoče imaš pa prav, ali praviš, to pa je dobra ideja. V povezovalnosti in ne tekmovalnosti. Tako tudi ko druge poslušam.“

(SD 12): „Lahko dam neke predloge, razmišljanja o izboljšanju strokovnosti dela, o načinu. Recimo mi ... nimamo supervizije že sto let. Sem bila zdaj na tem posvetu, ko je imela policija, mladi in kriminal, prejšnji teden v četrtek je bilo to. Me je tako prizadelo, ko je bil tale en kolega iz ..., ko je govoril o tem področju, ki ima on, te vzgojne ukrepe izvaja in je rekel, da so že ne vem koliko let imeli celo supervizorja Viljema Ščuka. In jaz, ki sem hodila tri leta in se izobraževala z gospodom Viljem Ščuko, sem to rekla. Vau, veš, taki privilegij imeti njega za supervizorja, mi v ... sploh nimamo supervizorja. Kar smo mi? Kaj sploh ...? Daj mi povej, no.

... Mi smo tukaj strokovnjaki, ljudje, ki pomagajo ljudem, mi pa med seboj ne znamo komunicirati. Mi pa samo neka hierarhija, nekaj to ne smeš. Če si tiho, si ok, če nisi tiho, nisi ok, če se buniš, si problematičen. Ne bunit se. Cepetam.

Pri svojih letih bi še vedno rada nekaj spremenila na boljše. Istočasno pa ostala zvesta sama sebi pa svojim vrednotam, pa svoji hrbtenici. Dostikrat, ti povem, mi gre na jok, ker so me pustili tukaj, da vegetiram in mi ni vseeno. Bi rada še nekaj ustvarjala. Krila so mi porezali čisto. V bistvu sem računalničar, administrator, pospravljam si spise, pospravljam si povratnice, potrjujem račune, delam v bazi. Ti bom pokazala. Dobim pildeke za izredno pomoč, pa dobim celo kuverto pildekov pa moram to seštevati, da bo v redu. Pa daj no, pa moje znanje naj nekdo drug izkoristi, pa saj ni zastoj ta Slovenija tako daleč prišla, ker nekdo lahko se kar naprej skriva za nečim ... In zato sem šla te številke gledat ... Zdaj sva se dotaknili nečesa, kar mi ni vseeno. Krila so mi potolkli tukaj. Pa

imam nekaj znanja, ki bi jih lahko uporabila. Da bi se jaz zdaj nekam vključila, bi jaz nekam hodila, malo sem bila tudi član Socialne zbornice, pa sem izstopila, ker vse stvari so šle. Ne vem, nisem jaz dobila od tam nekaj, da bi lahko kaj premikala. Samo bla, bla, neko teoretiziranje. Ne vem. Zdaj sem se celo včlanila v ... Mogoče bom pa tukaj lahko kaj povedala, da bom šla bližje kot lahko. Ostajam borec, ostajam zvesta svojim vrednotam. To, etika in morala, ... Jaz bom tu poskušala in še poskušam. Ne bom odnehala. ... Jaz ne morem kar naprej, ko nekaj hočem, že vsi ...,... z očmi zavijajo. Ona zdaj ne bo nehala, ona bo filozofirala. Nemoč ja, pa brezup, da sem problematična. Čeprav veš, kolegice, pa potem, ko je mimo: „Svaka ti čast, ti si upaš, jaz pa ne upam.“ In zdaj poslušaj. Pa te mlade kolegice, veš kolikokrat prav pridejo k meni, pa se z mano posvetujejo, ker jim dam na nek način pozitivno, neko spodbubo, ker jim strokovno poskušam. Veš, kolikokrat sem šla jaz na teren za druge kolegice, ko so me spraševale, kaj naj jaz tam delam, pa nastane panika, kaj naj ona gre na teren. Na teren sem sigurno šla za ne vem koliko kolegic, grem na teren. Pač imam to znanje. Jaz vem, kako komunicirati z ljudmi ...“

(SD 13): „V prvi vrsti mogoče, da vneseš v prakso vsaj to, kar si v teoriji dobil. ... si izpopolniš to, kar je nekak moj osebni cilj, oziroma na strokovno področje, da se izpopolnim tam, kaj do zdaj znam, kaj bi morala znati, pa kako bi morala delati. V prihodnje pa ... se kaj izpopolnjevati. V tem smislu, kako pa do tega priti danes, ko imamo še nekaj izobraževanj, da prideš zraven. Nazivov itak nimamo ..., napredovanj, možnosti, da bi karkoli dosegel. ... je tako slabo. Jaz imam vse, da bi lahko naziv imela, pa ga še nimam, pa tudi pitaj boga kak dolgo. Doprinos k stroki valjda, v smislu v praksi boljšega dela.“

(SD 14): „Tak vpliv na stroko, bolj kot sam vpliv na stroko, vnašam že tu, kot mogoče delo z uporabniki, mogoče na ta način. ... Na ta način jo lahko širiš in jo lahko uveljavljaš.“

(SD 15): „Zdaj to se meni zdi pomembno, ker smo imeli predavanja, pa predstavljali naše delo. Jaz mislim, da na takih multitimih, zunanjih, lahko dosti narediš. Bolj suvereno predstavljaš sebe, vedno jemlješ tudi druge službe enakovredne, pa vse, da resno funkcionira. Multi tim, vsak svoje stroke, to se mi zdi najbolj pomembno.“

(SD 16): „Mogoče. To je v tem, ko se dostikrat moraš braniti pred tem, kaj ti delaš pred to tvojo

vlogo ...“

(SD 18): „Menim, da je več možnosti za uveljavljanje stroke socialnega dela ob pravočasni prijavi oziroma ob pravočasni vključiti v družino. Trenutno sploh ne morem prispevati, zaradi pomanjkanja časa.“

(SD 19): „Jaz pač to, da še naprej ostanem zvesta sebi in nekako svojim okvirjem, ki se meni zdijo pomembni. Še vedno je za mene, ne glede na stisko, s katero se jaz ubadam, da teh organizacijskih, kadrovskih, takšnih in drugačnih težav, vem da je uporabnik za mene prvi in za njega sem tukaj in si ne morem ali pa ne smem privoščiti, da bi zaradi tega, če sem v službi, nekdo ostal brez pomoči, ki jo pač takrat potrebuje. Tako, da od mene je pravzaprav to, da si ne glede na okoliščine, ki so zunaj, da jaz zasledujem svoj cilj, cilj ki sem si ga jaz zadala. To pomeni, da kvaliteto, ki jo pač moram dati, in da hkrati, ne glede spet na to, da ni izobraževanj, da je tu zelo okrnjeno sodelovanje ministrstva in centrov pri zagotavljanju materialnih sredstev za izobraževanja, pač znotraj ekipe s katero delam, na način intervizije, da se redno udeležujem supervizije, da podelim neke zadeve, zaradi katerih se zaustavim, ker ne morem naprej, da pač na tak način zagotavljam to kvaliteto, ker na nekoga od zunaj pač, žal, ne morem računati. To je to.“

6.9.2.2 Vmesna razprava na osnovi kvalitativno pridobljenih podatkov iz intervjujev z raziskovankami

Na osnovi podatkov, pridobljenih iz analize polstrukturiranih intervjujev, lahko zaključim, da se na področju uporabe stroke socialnega dela v smislu uporabe konceptov jezika in zapisovanja v skladu s stroko socialnega dela pojavlja negotovost pri uporabi konceptov socialnega dela.

Sicer iz pridobljenih podatkov lahko sklepam, da socialne delavke deloma uporabljajo koncepte socialnega dela kot znanje za ravnanje in da je njihov osnovni koncept ravnanja delovni odnos ter izviren delovni projekt pomoči, da poznajo smernice za uporabo jezika soustvarjanja in „nove besede“ socialnega dela, pa vendar tega ne uporabljajo v zadostni

meri. Že v pogovoru z intervjuvankami je za poimenovanje uporabnika pogostejše zaznati pojem stranka, medtem ko je pojem ekspert iz izkušenj za socialno delo v praksi še zelo abstraktna beseda.

Razlogov za negotovost pri uporabi znanja v ravnanju je več. Osnovni razlog se na osnovi pridobljenih podatkov zdi predvsem ta, da so socialne delavke na nek način deloma onemogočene pri prenosu znanja za ravnanje v prakso socialnega dela. Onemogočene pravim zato, ker same lahko le deloma ali sploh ne morejo vplivati na to, da so jim dodeljene tudi naloge, ki s socialnim delom nimajo povezave, da so naloge, ki so sicer v osnovi socialno delovne, nastavljene v smislu organizacije na način, ki onemogoča vzpostavljanje delovnega odnosa z uporabniki, da je časovna obremenjenost pri opravljanju določenih nalog tako velika, da omogoča zgolj birokratsko reševanje situacije in ne soustvarjanja ter skupnega načrtovanja pomoči in podpore.

V določenih situacijah pa, kot kaže analiza intervjujev, socialne delavke same botrujejo temu, da znanja socialnega dela v ravnanju ne uporabljajo v zadostni meri, predvsem pri delu z neprostopljivimi uporabniki in sodelovanju z drugimi institucijami. Te dejavnike ne-uporabe znanja v praksi pa lahko predvsem povežem z njihovim razmišljanjem o osebnostnih lastnostih socialnih delavk, ki da se ne znajo postaviti za svoj poklic in nimajo strokovne samozavedi, so premalo povezane in ne znajo promovirati svoje stroke. Socialne delavke se, predvsem v situacijah, kjer prihaja do težjih situacij, naslonijo ne toliko na koncepte socialnega dela kot na zakonodajo, na druge profile strokovnjakinj – pravnice, psihologinje in upoštevajo navodila drugih služb ter jim nekako sledijo, nekatere celo uporabljajo različna preverjanja in pogojevanja.

Tudi jezika socialnega dela raziskovanke ne uporabljajo v zadostni meri. Socialne delavke so tako usmerjene predvsem v to, da zagotavljajo uporabniku razumljiv način komunikacije, tako uporabljajo predvsem vsakdanji, pogovorni jezik, katerega pa kljub temu da večinoma poznajo strokovne besede, ne prevajajo nazaj v strokovni jezik. Več

strokovnega besedišča vnašajo v svoje delo pri sodelovanju s sodelavkami, sicer uporabljajo vsakdanji jezik in se prilagodijo jeziku drugih strok, predvsem ko gre za sodelovanje z drugimi inštitucijami, kar kaže na že zgoraj omenjene razloge ne-uporabe znanja v praksi.

Zapisovanje v socialnem delu je še posebej ranljivo področje raziskovank. Temu so, kot sem že pisala v nalogi, socialne delavke posvečale premalo pozornosti in raziskovanke potrjujejo, da socialne delavke ne zapisujejo tako, kot to predvideva stroka socialnega dela. Pri tem je potrebno poudariti predvsem dejavnik časa in dejavnik področja dela. Iz pridobljenih podatkov sklepam, da socialne delavke zapisovanju namenjajo najmanj časa in večinoma zapisujejo, ko uporabnik zapusti pisarno ali celo dan ali več kasneje. Uporabniki tako tudi niso soustvarjalci zapisa, so pa večinoma seznanjeni z možnostjo, da lahko zapis pogledajo, ko je že zapisan. Vsebinsko pogovora večinoma raziskovankam, kot je moč sklepati iz pridobljenih podatkov, narekuje področje dela oziroma naloga, v odvisnosti od tega ali je le-ta upravni postopek ali ne.

Čeprav je problematiko strahu kaj zapisati predvsem zaradi bojazni pregleda inšpekcije ali vpogleda uporabnika v dokumentacijo izpostavila le ena raziskovanka, se mi jo je zdelo potrebno izpostaviti.

Iz podatkov, ki sem jih pridobila s strani raziskovank, je birokratizacija predvsem iz vidika porabe dragocenega časa za strokovno delo pomemben dejavnik vpliva na ne-uporabo strokovnega znanja v praksi. Nekatere stanje že poimenujejo z „groza“, „katastrofa“, „socialno delo zaprto v omaro“, kar je večinoma namenjeno področju dela z uporabniki v materialni stiski. Veliko časa raziskovankam odvzamejo tudi različna evidentiranja dela v baze podatkov, ki pa tudi ne prinašajo realnih podatkov o vsebinsko strokovno opravljenem delu. Vsebinsko dela je tako v pomembnem delu podrejena birokraciji.

Raziskovanke izhajajo iz stališča, da je stroka socialnega dela na centrih za socialno delo premalo uveljavljena in uporabljena, kar povezujejo z že omenjeno strokovno držo

socialnih delavk, ki da se ne znajo postaviti za svoj poklic, nimajo strokovne samozvesti, so premalo povezane in ne znajo promovirati svoje stroke. Izpostavijo tudi aktualno problematiko zaposlovanja drugih poklicev na delovnih mestih, ki so strokovno socialno-delovna in premalo povezanosti ter podpore s strani Socialne zbornice, Skupnosti centrov in Fakultete za socialno delo.

Čeravno lahko povzamem, da raziskovanke sicer razpolagajo z znanjem, ki bi jim (z nekoliko dodatnimi izobraževanji, prakso in nadgradnjo) omogočalo tudi socialno delovno ravnanje v praksi, torej sodelovanje in delo v delovnem odnosu ne glede na naloge, ki jih opravljajo, in ne glede na institucije, s katerimi sodelujejo, na osnovi analize podatkov iz intervjujev in s sprotim preverjanjem podhipotez potrjujem, da je stroka socialnega dela na centrih za socialno delo tako premalo uporabljena kot tudi premalo uveljavljena.

Pa vendar želje po spremembah v raziskovankah obstajajo, kot tudi veliko idej zanje. Raziskovanke vidijo kot pomemben dejavnik sprememb prispevek socialnih delavk in sicer z drugačno, pozitivno, samozvestno, aktivno in prodorno strokovno držo, s predstavljanjem dobrih praks, z medsebojnim povezovanjem in dobrimi medsebojnimi odnosi ter z dodatnimi izobraževanji, kot tudi prispevek pomembnih drugih, s spremembami na področju zaposlovanja (zaposlovanje socialnih delavk in ne drugih profilov na strokovnih področjih socialnega dela), z večjo vlogo Fakultete za socialno delo pri usposabljanju za delo socialne delavke. Možnost sprememb vidijo tudi v ločevanju postopkov, torej javnih pooblastil in strokovnega socialnega dela, prenosom določenih postopkov na sodišča, v upoštevanju dobrih praks iz tujine ter z manjšim obsegom dela, s katerim bi lahko dosegli več časa za pogovore z uporabniki, terenske obiske itd.

Ideje za spremembe naj bodo tudi zaključek tega in uvod v novo poglavje o uporabi strokovnega socialnega dela.

6.9.3 Uporaba konceptov soustvarjanja pomoči v delovnem odnosu v praksi centrov za socialno delo „KVALITATIVNA ANALIZA 2“

„Kvalitativna analiza 2“ zajema obsežno analizo dvajsetih primerov iz prakse. Podrobna analiza primerov z uporabo metode kodiranja se nahaja v „Prilogi 4“. V nadaljevanju so predstavljeni povzeti rezultati analize s pomočjo tabel in grafikonov ter kratke opisne analize primerov.

V tabeli 6.9.3.1. in ilustraciji 6.9.3.1. je predstavljena uporaba konceptov soustvarjanja v delovnem odnosu, v tabeli 6.9.3.2. in ilustraciji 6.9.3.2. je predstavljena uporaba jezika socialnega dela in v tabeli 6.9.3.3. in ilustraciji 6.9.3.3. je predstavljena uporaba znanj iz zapisovanja socialnega dela.

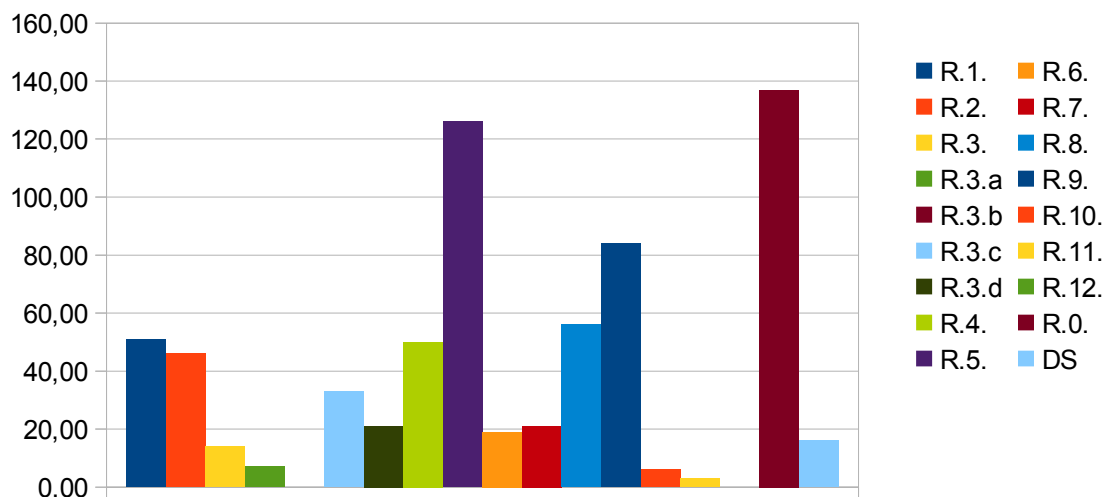
Vsebinske vrednosti posameznih kod „R“, „J“ in „Z“, vsebovanih v tabelah 6.9.3.1., 6.9.3.2. in 6.9.3.3., so razvidne iz „Priloge 3“.

Uporaba in razvijanje teoretskih konceptov socialnega dela v praksi centrov za socialno delo

	VSEBINA	R.1.	R.2.	R.3.	R.3.a	R.3.b	R.3.c	R.3.d	R.4.	R.5.	R.6.	R.7.	R.8.	R.9.	R.10.	R.11.	R.12.	R.0.	DS
PRIMER1	Prva socialna pomoč		1				1			3								3	
PRIMER2	Svetovalni razgovor pred razvezo zakonske zveze	5	15	3	1		4	3	3	19	5	3	1	7				18	
PRIMER3	Center za socialno delo v vlogi koordinatorja za nadomestno kazen	1											1					14	
PRIMER4	Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev – uveljavljanje pravice do izredne denarne pomoči																	4	
PRIMER5	Materialna pomoč – uveljavljanje pravice do denarne socialne pomoči																	1	
PRIMER6	Osebnostna pomoč-urejanje	1	1	2	1		1	1						1				1	4
PRIMER7	Prva socialna pomoč								5										
PRIMER8	Naloge za preprečevanje nasilja v družini	2	4	1			1		4	2	1	1	1	6	1	1		1	
PRIMER9	„Obsojenec“ „Pokazenska pomoč posamezniku in družini“	2	1				1	1	6	10	2	2	8	11				5	
PRIMER10	»Prva socialna pomoč- oskrba starejše osebe«	4	1						6	2				1				1	
PRIMER11	»Posvojitev otroka«						6	1		5			9	1				0	7
PRIMER12	»Prva socialna pomoč« in »Pomoč staršem pri sklenitvi sporazuma o stikih«	14	12	4	3		2	3	1	24	5	6	4	7				12	1
PRIMER13	»Pomoč družini za dom«	1	2						2	8			2	4				12	
PRIMER14	»Skrbnštvo za posebni primer«	7	3					5	3	9				11				12	3
PRIMER15	»Stalno skrbništvo«		1					2		1			1					9	1
PRIMER16	Vzgojni ukrepi - nadzorstvo	6	3	2	1		4	2	3	14	5	9	10	9				2	
PRIMER17	Nasilje v družini		1				5	2	6	5	1			3	5	2		4	
PRIMER18	Prva socialna pomoč s povzročiteljem nasilja	1					1			4								1	
PRIMER19	Ukrepi za vzgojo in varstvo otroka in njegovih koristi	1					6	1	6	14			10	13				26	
PRIMER20	Spremljanje rejništva	6	1	2	1		1		5	6			9	10				11	
SKUPNO		51,00	46,00	14,00	7,00	0,00	33,00	21,00	50,00	126,00	19,00	21,00	56,00	84,00	6,00	3,00	0,00	137,00	690,00
%		7,39	6,67	2,03	1,01	0,00	4,78	3,04	7,25	18,26	2,75	3,04	8,12	12,17	0,87	0,43	0,00	19,86	100,00

6.9.3.1. Tabela: Uporaba konceptov soustvarjanja v delovnem odnosu in izvirnega delovnega projekta pomoči

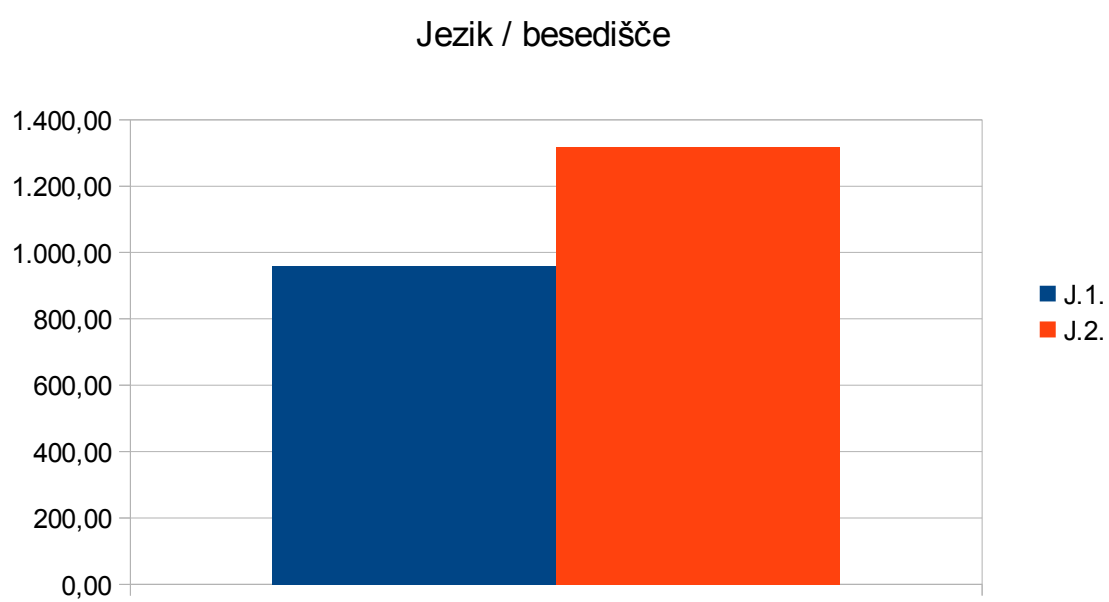
Ravnanje socilane delavke v konceptih socialnega dela



6.9.3.1. Ilustracija: Uporaba konceptov soustvarjanja v delovnem odnosu in izvirnega delovnega projekta pomoči

	VSEBINA	J.1.	J.2.	
PRIMER1	Prva socialna pomoč	7	9	
PRIMER2	Svetovalni razgovor pred razvezo zakonske zveze	58	90	
PRIMER3	Center za socialno delo v vlogi koordinatorja za nadomestno kazen	2	37	
PRIMER4	Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev – uveljavljanje pravice do izredne denarne pomoči		16	
PRIMER5	Materialna pomoč – uveljavljanje pravice do denarno socialne pomoči	2	58	
PRIMER6	Osebna pomoč-urejanje	32	34	
PRIMER7	Prva socialna pomoč	3	25	
PRIMER8	Naloge za preprečevanje nasilja v družini	22	35	
PRIMER9	„Obsojenec“ „Pokazenska pomoč posamezniku in družini“	31	59	
PRIMER10	»Prva socialna pomoč- oskrba starejše osebe«	15	42	
PRIMER11	»Posvojitev otroka«	93	131	
PRIMER12	»Prva socialna pomoč« in »Pomoč staršem pri sklenitvi sporazuma o stikih«	86	58	
PRIMER13	»Pomoč družini za dom«	42	30	
PRIMER14	»Skrbništvo za posebni primer«	70	110	
PRIMER15	»Stalno skrbništvo«	12	65	
PRIMER16	Vzgojni ukrepi - nadzorstvo	177	63	
PRIMER17	Nasilje v družini	78	95	
PRIMER18	Prva socialna pomoč s povzročiteljem nasilja	12	9	
PRIMER19	Ukrepi za vzgojo in varstvo otroka in njegovih koristi	77	167	
PRIMER20	Spremljanje rejništva	140	184	
	SKUPNO	959,00	1.317,00	2.276,00
	%	42,14	57,86	100,00

6.9.3.2. Tabela: Uporaba jezika socialnega dela



6.9.3.2. Ilustracija: Uporaba jezika socialnega dela

	VSEBINA	Z1.													
		Z1.1.	Z1.2.	Z1.3.	Z1.4.	Z1.5.	Z1.6.	Z1.7.	Z1.8.	Z1.9.	Z1.10.	Z1.11.	Z1.12.	Z1.13.	Z1.14.
PRIMER1	Prva socialna pomoč	1													
PRIMER2	Svetovalni razgovor pred razvezo zakonske zveze	7								1		2			
PRIMER3	Center za socialno delo v vlogi koordinatorja za nadomestno kazen												1	1	
PRIMER4	Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev – uveljavljanje pravice do izredne denarne pomoči												1		
PRIMER5	Materialna pomoč – uveljavljanje pravice do denarne socialne pomoči												1		
PRIMER6	Osebna pomoč-urejanje	1												1	
PRIMER7	Prva socialna pomoč	4													
PRIMER8	Naloge za preprečevanje nasilja v družini	6		3											
PRIMER9	„Obsojenec“ „Pokazenska pomoč posamezniku in družini“	8		1								4			
PRIMER10	»Prva socialna pomoč- oskrba starejše osebe«	2													
PRIMER11	»Posvojitev otroka«	14											1		
PRIMER12	»Prva socialna pomoč« in »Pomoč staršem pri sklenitvi sporazuma o stikih«	10		1								2			
PRIMER13	»Pomoč družini za dom«	6											1		
PRIMER14	»Skrbnišvo za posebni primer«	2		4								6	2	1	
PRIMER15	»Stalno skrbništvo«	2		3								1		1	
PRIMER16	Vzgojni ukrepi - nadzorstvo	13							1			1	3		
PRIMER17	Nasilje v družini	3		1								1	1		
PRIMER18	Prva socialna pomoč s povzročiteljem nasilja	1		1											
PRIMER19	Ukrepi za vzgojo in varstvo otroka in njegovih koristi	10										2	2		
PRIMER20	Spremljanje rejništva	14							1	2		3	7		
SKUPNO		104,00	0,00	14,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,00	3,00	0,00	22,00	20,00	4,00	0,00
%		61,54	0,00	8,28	0,00	0,00	0,00	0,00	1,18	1,78	0,00	13,02	11,83	2,37	0,00

6.9.3.3. Tabela: Uporaba znanj iz zapisovanja socialnega dela



6.9.3.3. Ilustracija: Uporaba znanj iz zapisovanja socialnega dela

6.9.3.1 Kratka opisna analiza „PRIMERA 1“

Pri „PRIMERU 1“ gre za opravljeno nalogo, ki je v Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev (2012,2015) opredeljena pod socialno varstveno storitev „Prva socialna pomoč“.

Po kvalifikaciji doktorske disertacije gre za nalogo socialnega dela z družino, problemska situacija pa se nanaša na razpad izvenzakonske skupnosti.

Iz analize primera je razvidno, da je socialna delavka sicer zadostila formalno-pravnim kriterijem socialno varstvene storitve Prve socialne pomoči, kot je opredeljena v Pravilniku o standardih in normativih socialno varstvenih storitev (Uradni list RS, št. 45/2010, 28/2011, 104/2011 – neuradno prečiščeno besedilo). V prvem delu je socialna delavka predstavila sebe in institucijo. Uporabnici je omogočila, da je posredovala čim več pomembnih podatkov o svojih stiskah in je skupaj z njo opredeljevala njeno stisko, koristi otroka ter pomen razmejevanja starševske in partnerske vloge. Socialna delavka je uporabnici predstavila tudi možne rešitve in načine reševanja njene stiske. O ugotovitvah in dogovorih je socialna delavka naredila uradni zapis.

Iz analize kodiranja v smislu uporabe konceptov soustvarjanja v delovnem odnosu, jezika in znanj iz zapisovanja socialnega dela pa je razvidno, da je socialna delavka v „primeru 1“ le deloma uporabila koncepte socialnega dela. Poudarek je dala uporabnikovi definiciji problema (Primer: *„Skupaj z bivšim partnerjem ... imata mladoletno hčerko ... S partnerjem sta se razšla v mesecu januarju. Že eno leto pred razpadom zunajzakonske skupnosti sta imela v partnerskem odnosu težave, zato sta se odločila, da se razideta. Hčerka ... je ostala pri njej. Do sedaj sta imela ustno dogovorjene stike. Sama se je strinjala, da partner prihaja k hčerki, ko jo želi videti, vendar se je situacija sedaj spremenila, saj partner ne sprejema, da tudi sama s hčerko odide na obisk, v trgovino ... pričakuje, da ga čakata doma. Tudi v zvezi s preživnino sta imela dogovorjeno, da bivši partner plačuje vrtec v višini ... ter prispeva še dodatno ... mesečno. Tudi preživnino želi*

urediti formalno, saj ji je bivši partner začel očitati, da zase potroši denar iz naslova preživnine in ji občasno grozi, da bo poskrbel, da bo otrok pri njem“) in predstavitvi vloge socialne delavke oziroma centra za socialno delo, zakonodaje ter drugih institucij (Primer: *„Seznanim jo z možnostjo vključitve v svetovalne pomoči v obliki socialno-varstvenih storitev, v proces mediacije, seznanim jo s 105. 105a-členom ter 106. členom Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerij, s postopki po navedenih členih, z vlogo CSD kot svetovalca v okviru javnih pooblastil in z vlogo Okrožnega sodišča v ... kot odločevalca.“)* ter predstavitvi in napotitvi v sicer ustrezno obliko pomoči (Primer: *„Glede na to da sama ocenjuje, da bosta pri sklenitvi sporazuma o varstvu in vzgoji, o stikih in preživljanju hčerke pri dogovarjanju potrebovala pomoč, se ju napoti v predhodno družinsko svetovanje ...“)*). Soustvarjanje in instrumentalna definicija problema sta sicer nakazana, vendar nejasna (Primer: *„Opredeljujeva njeno stisko, koristi otroka in pomen razmejevanja partnerske vloge od starševske vloge.“)*, povsem pa manjka iskanje virov moči in skupno načrtovanje pomoči, torej edinstveni delovni projekt pomoči. Iz zapisa tudi ni mogoče sklepati, da je socialna delavka predstavila koncepte pomoči v socialnem delu, torej predvsem delovni odnos in ali se je z uporabnico dogovorila o sodelovanju. Opredelila je svojo vlogo, s tem ko je predstavila sebe, ni pa opredelila tudi vloge uporabnice, torej pomembnosti njenega deleža pri rešitvi.

V primeru gre bolj za informiranje na podlagi predstavljene stiske uporabnice in usmerjanje kot za soustvarjanje rešitev v skupnem projektu pomoči. Čeprav je nakazan načrt pomoči, s tem ko uporabnico socialna delavka napoti v predhodno družinsko svetovanje, vidim veliko možnosti pomoči, če bi socialna delavka skupaj z vsemi udeleženi še naprej iskala možne rešitve. Socialna delavka bi lahko povabila vse udeležene, tudi bivšega partnerja in skupaj z obema staršema soustvarila instrumentalno definicijo problema, ki bi vodila v skupen projekt pomoči.

Pri uporabi jezika je socialna delavka uporabila predvsem upravno-pravni in birokratski jezik (Primer: *razpad zunajzakonske skupnosti, urediti formalno, seznanim jo, vloga CSD*

kot svetovalca v okviru javnih pooblastil itd.), jezik socialnega dela je uporabila v manjšem obsegu. Predvsem je izrazil jezik nemoči in težav ter manj izrazil jezik moči in soustvarjanja. Čeprav je socialna delavka v delih besedila poskušala uporabiti jezik socialnega dela in zapisovanja v tem slogu (Primer: „*Opredeljujeva njeno stisko, koristi otroka in pomen razmejevanja partnerske vloge od starševske vloge*“), se na koncu besedila kaže izraziti formalno-upraven potek zapisovanja s prav takšno uporabo jezika, iz česar lahko sklepam na njeno obremenjenost z zunanjo prisilo po tem, da zadosti formalnostim zakonodaje in predpisom, ki ga je določil zakonodajalec za to socialno varstveno storitev.

Uporabnica na zapis njunega pogovora ni imela vpliva, niti je socialna delavka ni seznanila z njeno pravico do vpogleda v dokumentacijo.

6.9.3.2 Kratka opisna analiza „PRIMERA 2“

Pri „PRIMERU 2“ gre za nalogo, ki je v Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev (2012, 2015) opredeljena kot „Svetovalni razgovor pred razvezo zakonske zveze“. Po klasifikaciji, ki jo uporabljam v disertaciji, gre za nalogo socialnega dela z družino v problemski situaciji razpada zunajzakonske skupnosti ali razvezi zakonske zveze.

Iz analize primera 2 opazam predvsem pomembno razpetost socialne delavke med izvajanjem naloge v smislu stroke socialnega dela in med njeno birokratsko-pravno naravnostjo.

Razvidno je, da socialna delavka sicer pozna koncepte in jezik socialnega dela, ki jih je deloma v primeru tudi uporabila, vendar ne v zadostni meri. Večkrat je želela vzpostaviti delovni odnos z uporabniki, vendar le iz zapisa o tem, da vzpostavlja delovni odnos („*vzpostavljam socialno-delovni odnos*“), ni razvidno, da je dejansko do tega prišlo. Večkrat je uporabnikoma predstavljala oblike pomoči („*vzpostavljam socialno-delavski odnos in predstavim sebe in institucijo in namen svetovalnega razgovora ob razvezi s*

poudarkom svetovalne pomoči njima, da se s pomočjo CSD dogovorita o spornih vprašanjih, ki izvirajo iz osebnih in premoženjskih družinskih razmerij (vzgoja in varstvo, stiki, preživnina, delitev skupnega premoženja“), do jasnega in konkretnega dogovora o sodelovanju in soustvarjanju v delovnem odnosu z uporabnikoma pa ji ni uspelo priti, saj je večkrat zašla v birokratsko in pravno reševanje težav, z uporabo ravno takšnega jezika (Primer: „ Seznanim jo z nalogami po ZPND“, „Seznanim jo tudi z vlogo CSD ob razvezi“).

Socialna delavka je sicer nakazala instrumentalno definicijo problema in kontaktirala z vsemi udeleženi v problemu (Primer: „... žena mu ne more oprostiti, da je imel drugo žensko in vztraja na razvezi; mož joka in izraža močne emocije in je pripravljen narediti vse, da bi ostala skupaj. Hudo mu je glede otrok – že sta povedala otrokoma (Mož pravi: „Vsi smo jokali razen žene.)... Pogovor usmerjam v prepoznavanje stiske otrok ob razvezi, o nevarnosti „koalicij“ z enim, ponavadi šibkejšim partnerjem, o pomembnosti, da otroka pripravita in seznanita na ločitev v pogovoru oba skupaj ...“).

Socialna delavka je uporabila socialno delovni pristop v delu, kjer je pogovor usmerjala v prepoznavanje specifične stiske otrok ob razvezi in z uporabnikoma govorila o pomenu žalovanja ter reorganizaciji družine ter poudarila pomen sodelovanja in skupnega načrtovanja (Primer: „... Posebej se ustavim pri temi, kako se otroka odzivata na razvezo v njunem starostnem obdobju ..., ...pridemo do pomena žalovanja za odraslega in otroka, kako izpeljati reorganizacijo družine v dvo-starševsko, kako pomagati sebi ob izgubi (oblike pomoči v in izven CSD), kako pomembno je njuno sodelovanje in skupno načrtovanje iz krizne situacije k pozitivnim spremembam, vstran od „iskanja krivca“...“).

V delu primera je vodila tudi osebno zavzeto, ni pa uporabila koncepta etike udeležnosti in perspektive moči. Kljub zapisanim dogovorom z uporabniki, nisem zasledila jasno izraženega in zabeleženega edinstvenega delovnega projekta pomoči.

Pri uporabi jezika je socialna delavka uporabila predvsem upravno/pravni in birokratski jezik, jezik socialnega dela je uporabljen, vendar v manjšem obsegu. Predvsem je v uporabljenem jeziku izražena moč institucije („omogočim“, „preverjam“, „usmerjam“, „seznanjam“, „nudim“, „soočam“, „omogočim jima“ itd.) in nemoč uporabnika („spregovori“, „dobi“, „soočam jo, kakšno stisko povzroča otrokoma“, „izrazi hvaležnost“ itd.).

Pri zapisu je udeležba in s tem torej vpliv uporabnikov na zapise, z izjemo zapisniške izjave, na prvi stopnji, kar pomeni, da uporabniki na zapis pogovorov praktično niso imeli vpliva, niti jih socialna delavka ni seznanila z njihovo pravico do vpogleda v dokumentacijo. Socialna delavka zraven tega, da uporabniki niso imeli vpliva na zapise, ki zadevajo njih, niso imeli niti vpogleda v poročilo, ki ga je socialna delavka posredovala na pristojno sodišče, zaradi česar nanj tako predhodno tudi niso mogli vplivati ali o njem izraziti mnenja.

Socialna delavka sicer ima znanje za ravnanje, vendar ga v večini ni uporabila. Hitro po uporabi konceptov socialnega dela in znanja o razpadu družinske skupnosti ter transformaciji družine, je prešla na upravno – birokratsko urejanje zadeve s poudarkom na moči institucije.

Primer je jasna slika negotovosti socialnih delavk pri uporabi koncepta soustvarjanja v delovnem odnosu na centrih za socialno delo, ki se pojavlja predvsem v primerih t. i. nalog po zakonu in upravnih postopkih, kjer socialne delavke kljub želji po uporabi in poznavanju konceptov socialnega dela, le-tega ne zmorejo udejanjiti v celoti. Tako pride do mešanja socialnega dela z upravno-pravnim pristopom pomoči, kar vodi do nejasnosti pomoči in nezmožnosti načrtovanja individualnih projektov pomoči v okviru delovnega odnosa.

Pri tem bi bilo vredno upoštevati zakonodajo le kot okvir in v celoti uporabiti pristop socialnega dela, jezik soustvarjanja in moči uporabnika ter uporabnikom omogočiti večji

vpliv na zapise, predvsem pa poročila, ki se o njihovih stiskah posredujejo na druge institucije.

6.9.3.3 Kratka opisna analiza „PRIMERA 3“

Tako imenovana naloga „delo v splošno korist“ je, kot je razvidno iz analize, zgolj birokratska naloga centrov za socialno delo in v njej ni zaznati vidnejših elementov socialnega dela.

Pogovor socialne delavke je potekal z uporabnico glede na vnaprej pripravljena vprašanja in obrazce, ki jih je uporabnica lahko izpolnila skupaj s socialno delavko. Iz dokumentacije ni razvidno, kako je sicer potekal pogovor z uporabnico, saj pogovor ni zabeležen, razviden je zgolj rezultat – to je izpolnjen vprašalnik in dogovor med uporabnico, centrom za socialno delo in izvajalsko organizacijo.

V nobenem analiziranem dokumentu nisem zaznala uporabe konceptov ali jezika socialnega dela, razen v vprašanju, ki se nanaša na izkušnje, znanja in veščine uporabnice.

Glede vpliva uporabnice na zapisano je moč sklepati, da je uporabnica sicer imela vpliv, saj je izpolnila obrazec, tako pa je njen vpliv omejen zgolj na že pripravljena vprašanja. Tako lahko govorimo o omejenem vplivu uporabnice na zapisano.

Glede na potek naloge bi bilo vredno razmisliti, ali je naloga sploh naloga za socialno delo in kaj bi lahko socialno delo v tem pogledu uporabnikom prineslo. Naloga bi bila primernejše opravilo za katero drugo, bolj administrativno-pravno službo.

6.9.3.4 Kratka opisna analiza „PRIMERA 4“

Pri „PRIMERU 4“ gre za po Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev (2012, 2015) nalogo uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, in sicer uveljavljanje pravice do izredne denarne socialne pomoči.

Po klasifikaciji, ki jo uporabljam v disertaciji, gre za socialno delo z družino v problemski situaciji materialne stiske.

Iz analize primera je razvidno, da je socialna delavka v tem primeru ravnala povsem birokratsko in ni uporabila nobenega elementa stroke socialnega dela.

Če bi socialna delavka uporabnico povabila na pogovor, bi lahko skupaj z njo soustvarila instrumentalno definicijo problema, krepila njeno moč in načrtovala nadaljnjo pomoč, kar bi omogočilo proces reševanja problemske situacije na socialno-deloven način, na način soustvarjanja v konceptu delovnega odnosa. Preko tega pristopa bi uporabnica lahko ne le prejela finančna sredstva za trenutno reševanje svoje materialne stiske, temveč skupaj s socialno delavko odkrivala možnosti in vire moči za dolgoročnojšo odpravo težav.

Tudi v obrazložitvi odločbe, ki jo v sicer pred-pripravljen obrazec odločbe vnese socialna delavka, ni uporabila jezika socialnega dela.

6.9.3.5 Kratka opisna analiza „PRIMERA 5“

Pri „PRIMERU 5“ je predstavljeno delovanje socialne delavke pri dodelitvi denarno-socialne pomoči uporabnici in njeni mladoletni hčerki, ki sta sicer, kot izhaja iz dokumentacije, brez drugih virov preživljanja.

Po klasifikaciji, ki jo uporabljam v disertaciji, gre za socialno delo z družino v problemski situaciji materialne stiske.

Iz analize primera je razvidno, da je socialna delavka v tem primeru ravnala povsem birokratsko in ni uporabila nobenega elementa stroke socialnega dela.

Uporabnice socialna delavka ni povabila na pogovor, s pomočjo katerega bi lahko soustvarili instrumentalno definicijo problema, krepili njeno moč in načrtovali nadaljnjo pomoč.

Odločba, ki jo je izdala socialna delavka, je povsem tipska, kar je razvidno iz njene vsebine. V odločbi ni bil uporabljen jezik socialnega dela, temveč povsem upravo-pravni jezik. Odločba vsebuje večinoma zakonske obrazložitve pravic in dolžnosti upravičencev do denarne socialne pomoči, ugotovljena sredstva in posedovanje premoženja uporabnika. V odločbi ni prostora za soustvarjeno instrumentalno definicijo problema in edinstveni delovni projekt pomoči, kot bi bilo pričakovati pri urejanju materialne stiske uporabnika.

6.9.3.6 Kratka opisna analiza „PRIMERA 6“

Pri „PRIMERU 6“ gre za opravljeno storitev, ki je v Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev (2012, 2015) opredeljena pod socialno varstveno storitev „Osebna pomoč – urejanje“.

Po klasifikaciji, ki jo uporabljam v disertaciji, gre za socialno delo z odraslim posameznikom v socialni stiski.

Iz analize primera je razvidno, da je socialna delavka navezala stik z uporabnikom na pobudo sosedov, ki jih kasneje ni več vključevala, iz česar lahko sklepam o pomanjkanju komunikacije z vsemi udeleženi v problemu in udeleženi tretjimi.

Socialna delavka je z uporabnikom vzpostavila delovni odnos do mere pojasnitve pomoči, se dogovorila za sodelovanje in pridobila g. A. Š. v sodelovanje tukaj in zdaj.

Iz primera ni razvidne jasne instrumentalne definicije problema, socialna delavka je navedla le, da je g. A. Š. živi sam in nima prijateljev. Socialna delavka je sicer skupaj z uporabnikom ustvarila individualni projekt pomoči, iz katerega lahko sklepamo o instrumentalni definiciji problema (*„Načrt dela: pomoč in podpora pri vzdrževanju samostojnega življenja, druženje in pogovori, pomoč pri urejanju zadev pri različnih službah, občasna spremstva k zdravniku. Delavka iz programa javnih del bo prihajala h gospodu enkrat tedensko za eno uro.“*).

V primeru tudi ni zaznati osebnega vodenja niti krepitve moči.

Iz analize primera je razvidno dejstvo, da je socialna delavka izvajanje storitve in individualnega projekta pomoči prepustila tako imenovani „javni delavki“, sama osebnega kontakta z g. A. Š. ni več vzpostavljala in se v nadaljnje načrtovanje in soustvarjanje pomoči ni vključevala razen v primeru neplačevanja stroškov (glej „PRIMER 7“).

Kljub sklenjenemu in vnaprej tipsko pripravljenemu dogovoru o zagotavljanju socialno-varstvene storitve Osebna pomoč, ki jo uporabljajo centri za socialno delo in ki že sicer ni pisan v jeziku socialnega dela, socialna delavka ni udeležila svoje vloge v procesu pomoči uporabniku (*„bo sodelovala in upravičencu pomagala pri sklepanju dogovorov z drugimi osebami v socialnem okolju, ga usmerjala v spoznavanje socialnih odnosov, njegovih reakcij in načinov konfrontacije, načinov sodelovanja in pogajanja pri razreševanju konfliktov in upravičenca usposabljala za socialno učenje. Skupaj z uporabnikom se bo trudila poiskati možnosti za vključitev upravičenca v organizirane oblike samopomoči ...“*).

T. i. „javna delavka“ je na podlagi vnaprej pripravljenega obrazca zgolj prenašala dejstva o g. A. Š. socialni delavki. Čeprav bi bilo glede na sporočila, ki jih je prejela socialna delavka od t. i. „javne delavke“, da *„... kuha si sam, za hrano ima malo denarja, kruh pobira iz košev za smeti, denar večkrat prosi na ulici ...“*, načrtovanje pomoči uporabniku smiselno

nadaljevati, je socialna delavka storitev po tem, ko je prenehal program javnih del, zaključila.

Iz analize je razvidno, da je socialna delavka uporabila kombinacijo jezika socialnega dela in upravno-pravnega besedišča.

Glede na to, da gre pri „PRIMERU 6“ za možnost izvajanja nalog brez „upravne prisile“, je iz analize razvidna pomanjkljiva uporaba konceptov socialnega dela.

6.9.3.7 Kratka opisna analiza „PRIMERA 7“

Pri „PRIMERU 7“ je socialna delavka izbrala kot obliko pomoči za g. A. Š. storitev Prve socialne pomoči.

Po klasifikaciji, ki jo uporabljam v disertaciji, gre za socialno delo z odraslim posameznikom v socialni stiski.

Iz prejete dokumentacije je zaznati, da se je socialna delavka s stisko g. A. Š. že srečala in jo že obravnavala v tako imenovani „storitvi Osebna pomoč v obliki vodenja“ (glej analiza „PRIMER 6“). Finančna stiska g. A. Š. se je nanašala na njegovo problemsko situacijo, v kateri se je znašel in bi socialna delavka le-to lahko umestila v individualno načrtovanje pomoči v sklopu že vzpostavljene „storitve Osebna pomoč“.

Iz zapisov primera ni razvidno, da bi socialna delavka v tej zadevi vzpostavila osebni kontakt z g. A. Š.. Gospoda je osebno obiskovala laična sodelavka, zaposlena preko javnih del in socialni delavki sporočala stiske uporabnika, prav tako se je dogovarjala z g. A.Š. glede izvajanih oblik pomoči (*„Naša javna delavka I., ki obiskuje vsak teden uporabnika, me seznani z dolгови uporabnika. Ima opomine za Telekom Slovenije, saj je pretirano klical informacije in nima predstave, koliko to stane. Dogovorila sta se, da je dal telefon izklopiti, saj ga dejansko ni potreboval. I. je poklicala na Telekom in se dogovorila, da bi bila*

možnost za obročno odplačilo dolga. Uporabnik ima nizko pokojnino, cca 500 EUR in ne zmore plačati vsega dolga na enkrat. Dogovoriva se, da pošljem na Telekom dopis“).

Socialna delavka je navezovala kontakt s pomembnimi udeleženi in jih prosila, da pomagajo g. A. Š. v finančni stiski (Telekom, Rdeči križ).

Socialna delavka je v večini uporabljala jezik nemoči („živi sam“, „je pretirano klical“, „nima predstave“ itd.) in upravno-birokratski jezik („je prejemnik nizke pokojnine“, „seznanjamo vas“, „mora zbrati dokazila“, „upoštevate njegovo socialno stanje“ itd.). Jezika soustvarjanja skoraj ni zaslediti.

Uporabnik na zapise socialne delavke ni imel vpliva.

6.9.3.8 Kratka opisna analiza „PRIMERA 8“

Pri „PRIMERU 8“ gre za opravljeno nalogo pomoči ob nasilju v družini.

Po klasifikaciji, ki jo uporabljam v disertaciji, gre za pomoč odrasli posameznici v socialni stiski zaradi problemske situacije nasilja, ki ga je doživljala s strani bivšega partnerja.

Socialna delavka je vzpostavljala delovni odnos z uporabnico in ji pojasnila oblike pomoči. Dogovora o sodelovanju sicer nista sklenili, kljub temu je bilo njuno sodelovanje redno. Socialna delavka se je trudila vzpostaviti stik tudi s pomembnimi tretjimi (društvom gluhih in socialno delavko zaposleno na področju urejanja denarnih socialnih pomoči), pri analizi pa sem pogrešala predvsem osebni stik s pomembnimi tretjimi, skupni timski sestanek z oblikovanim edinstvenim projektom pomoči.

Čeprav je instrumentalna definicija problema nakazana, je strokovna delavka ni jasno zapisala, prav tako ni jasno opredeljenega individualnega projekta pomoči, so pa prisotni sprotni dogovori med socialno delavko in uporabnico („Prihajam na razgovor po predhodnem telefonskem dogovoru. Spremljala me je moja prijateljica A., pri kateri sem se

sedaj začasno nastanila. Pokažem odredbo policijske postaje ... , po kateri je M. M. bil izrečen ukrep prepovedi približevanja. Razložite mi, kaj je pomen in vsebina prepovedi približevanja. Povem, da na stanovanje na naslovu ... ne bom več šla, čeprav je plačana najemnina in stroški.

Ponudite mi možnost, da bi šla v Krizni center, kar pa sem odklonila. Uredila sem si najem stanovanja pri zasebniku, kar bom urejala formalnosti v naslednjih dneh in mislim, da bom od torka dalje že tam stanovala, do takas pa bom pri tej prijateljici. Tako da pomoči z vaše strani glede nastanitve na varno ne potrebujem. Pri urejanju zadev v zvezi z najemom stanovanja mi bo pomagalo Društvo slepih, kjer tudi sicer dobivam vso pomoč in nasvete in me dobro poznajo. Sicer svojcev, ki bi mi pomagali, nimam.

Prejemam invalidsko pokojnino in dodatek za nego in pomoč, vložila pa sem tudi vlogo za varstveni dodatek, ki je v reševanju in prosim, da preverite, kaj je na tem.

Seznajte me z možnostjo, da podam prošnjo za to, da bi se M. M. podaljšal ukrep prepovedi približevanja, kar bi tudi želela. Seznajte me, da mi boste nudili pomoč pri tem in se dogovoriva za srečanje v sredo. Če bom kaj potrebovala, vas bom poklicala prej.“).

Socialna delavka je sicer delovala osebno in zavzeto, ko je uporabnici tudi izpolnjevala vloge in dopise, kljub temu pa sem opazila premalo izražen koncept perspektive moči.

Socialna delavka namreč zna uporabiti koncept perspektive moči, kar je razvidno tudi iz uporabe besed in besednih zvez kot so: „sprejela je odločitev“, „odloči se“, „želi živeti sama“ itd. Zato bi uporabljene besedne zveze: „...ker je slepa, prosi...“; „...možnost, da podam prošnjo...“; „...sestavila sem ji...“; „...je v obravnavi...“, lahko nadomestila z nekoliko drugačnimi: „...ker je uporabnica slepa, se dogovoriva, da ...“; „... imam pravico do...“; „skupaj z uporabnico sestaviva...“; „...skupaj načrtujeva pomoč...“ ali „soustvarjava načrt pomoči...“).

Socialna delavka je sicer v zapisu nakazala, da se je z uporabnico pogovarjala o varnostnem načrtu, vendar pa le-tega ni zapisala. Prav tako je socialna delavka podala mnenje o visoki stopnji ogroženosti uporabnice brez predhodnega posvetovanja z uporabnico, čeprav bi v

konceptu soustvarjanja v delovnem odnosu bilo dobro v mnenje o tem vključiti uporabnico in ne le multidisciplinarni tim.

Kljub temu da je socialna delavka v „PRIMERU 8“ uporabila koncepte socialnega dela, je uporabila tudi upravno-administrativen jezik (Primer: „*obravnavajo kaznivo dejanje nasilja v družini, ki ga je izvedel*“, „*imenovana je slepa oseba*“, „*izrečena prepoved približevanja*“, „*v nadaljevanju je povedala*“). V konceptu soustvarjanja v delovnem odnosu bi bilo možno namesto upravnega naslavljanja zapisov (v zadevi je socialna delavka nasloвила zapise tudi kot uradni zaznamek in zapisnik) zapise nasloviti kot socialno delovni zapis in ker ne gre za upravni postopek, bi bilo bolje kot naslov „uradni zaznamek“ uporabiti naslov „zapis pogovora z uporabnico“, ki bi ga lahko sooblikovali socialna delavka in uporabnica.

V zapisih „PRIMERA 8“ pa uporabnica razen zapisniške izjave ni imela možnosti sooblikovanja zapisov.

6.9.3.9 Kratka opisna analiza „PRIMERA 9“

Pri „PRIMERU 9“ gre za opravljanje naloge po Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo (2012 in 2015) „Sodelovanje centra za socialno delo z zavodom za prestajanje zaporne kazni“, katere namen je, kot izhaja iz Kataloga, „pomoč obsojeni osebi v času prestajanja kazni zapor“.

Po klasifikaciji, ki jo uporabljam v disertaciji, gre za socialno delo z odraslim posameznikom v socialni stiski, pomoč uporabniku pred, med in po prestajanju zaporne kazni.

Socialna delavka je uporabniku nudila pomoč v času prestajanja zaporne kazni in z njim vzpostavljala delovni odnos, čeravno dogovora o sodelovanju ob analizi nisem zasledila.

Uporabnika je socialna delavka seznanjala z možnimi oblikami pomoči glede na njegove konkretne težave.

Sicer poglobljenega delovnega odnosa in individualnega projekta pomoči nista soustvarila, socialna delavka uporabniku tudi ni predstavila vloge socialne delavke v delovnem odnosu. Socialna delavka je komunicirala s pomembnimi tretjimi in udeleženi v problemu, tako s socialno delavko na prestajanju zaporne kazni kot tudi z njegovim prijateljem. Pogrešala pa sem vzpostavljen stik (glede na strinjanje uporabnika) s prostovoljko oz. svetovalko, s katero je uporabnik preživel čas izven zapor, morda tudi z njegovim delodajalcem, kjer je bil zaposlen.

V okviru konceptov socialnega dela manjka predvsem soustvarjena in jasno zapisana instrumentalna definicija problema, iz katere bi bilo razvidno, da sta jo skupaj oblikovala socialna delavka in uporabnik ter na podlagi le-te jasno zabeležen edinstveni projekt pomoči. V primeru gre zgolj za dva konkretna problema in sicer problem reševanja vprašanja bivanja (*„Ob morebitnih izhodih, bi lahko prespal pri prijateljih ..., vendar za dlje časa to ni možno. O tem se bomo dogovarjali v času podelitve teh ugodnosti, bo pa g. ... navezal stike s prijatelji v tej smeri, da mu pomagajo iskati primerno bivališče.“*) in problem nakupa oblačil (*„Zase bi potreboval primerna oblačila. Je močnejše postave in si obleke kupuje preko kataloga.“*), ki ju socialna delavka sprotno rešuje (*„O tem se bomo dogovarjali v času podelitve teh ugodnosti, bo pa g. ... navezal stike s prijatelji v tej smeri, da mu pomagajo iskati primerno bivališče“, „Takrat zaprosi za IDSP in tako bo tudi sedaj podal vlogo za IDSP ter jo poslal na naš naslov. S postopkom dodelitve IDSP je seznanjen ...“*).

Socialna delavka je uporabnika predstavila iz perspektive moči (Primer: *„Stike ohranja s svojim delodajalcem, pri katerem je bil zaposlen pred nastopom kazni zapor in kjer ima možnost zaposlitve tudi po prestani kazni zapor.“*, *„Namreč M. P. ima 22 let delovne dobe, sicer ima dokončano osnovno šolo.“*, *„M. P. si prizadeva, da kazen zapor čim prej prestopi, kar pomeni, da upošteva vse predvidene kriterije in pravila, ki jih zahteva Zavod*

za prestajanje kazni zapora, saj posebnosti tukajšnji center za socialno delo ne beleži. Prav tako je v zavodu aktivno zaposlen, saj opravlja težja dela v treh izmenah.“).

Pri uporabi jezika je razvidno, da socialna delavka zna uporabljati jezik moči in soustvarjanja (*„se bomo dogovarjali, na našem skupnem ...“, „dogovoriva se“, „ima možnost“, „si prizadeva“, „skupaj pogledava“, „imel skrb“, „skuša trajno rešiti stanovanjsko vprašanje“* itd.), kljub temu pa je v večjem deležu uporabila upravno-pravni jezik oziroma birokratski jezik (*„voden v postopku“, „seznanim“, „je podal vlogo“, „pri tukajšnjem centru za socialno delo“, „posebnosti tukajšnji center za socialno delo ne beleži“, „v kolikor boste v vašem postopku potrebovali dodatne informacije“, „imenovani pove“* itd.).

Socialna delavka je uporabila v primeru še medicinski izraz, *„je bil ob izhodu ustrezno orientiran“*, s katerim oceni uporabnika iz medicinskega vidika, kar je iz vidika socialno delovnega pristopa pomoči neustrezno.

Uporabnik ni bil udeležen pri soustvarjanju zapisov. Socialna delavka je zapise (izvzeti so zapisniki na terenu) večinoma pisala sama in uporabnika ni seznaniła s pravico do vpogleda v dokumentacijo ali mu dala možnost sooblikovanja zapisa.

6.9.3.10 Kratka opisna analiza „PRIMERA 10“

Pri „PRIMERU 10“ gre za opravljeno storitev „Prva socialna pomoč“, ki jo socialna delavka poimenuje „Oskrba starejše osebe“.

Po klasifikaciji, ki jo uporabljam v disertaciji, gre za socialno delo z odraslim posameznikom v socialni stiski, pomoč starejšim, ki potrebujejo varstvo in skrb.

Iz analize primera je razvidno, da se je socialna delavka skupaj s sodelavko sicer hitro odzvala na stisko uporabnikov (pri tem se je poslužila tudi raziskovanja), vendar je pri tem

uporabila bolj formalno-pravni in ne toliko socialno-delovni pristop. Iz analize dokumentacije tudi ni mogoče sklepati, da je socialna delavka udeleženi predstavila koncepte pomoči v socialnem delu, torej predvsem delovni odnos in ali se je z uporabnico dogovorila o sodelovanju.

Sicer je povabila v sodelovanje vse udeležene v problemu (*„Vsem prisotnim (prisotna tudi sin in hčerka snaha) seznanim s pristojnostjo CSD v primeru ga. M. M. in postopkom urejanja institucionalnega varstva ...“*), pri tem pa je najmanj pozornosti v vzpostavljanju delovnega odnosa namenila prav uporabnici, zaradi katere je nastopila problemska situacija vseh udeleženi.

Udeležene je socialna delavka sicer dosledno seznanila z vsemi oblikami pomoči, predvsem pa z upravno-pravnim postopkom urejanja namestitve starejše osebe v drugo obliko bivanja (*„1/ Izpolnjeno vlogo, ki jo je podpisala ga. M. M. Z osebnim zdravnikom se je potrebno dogovoriti za obisk na domu in izpolnitev Zdravniškega potrdila.; 2/ v primeru hude demence je potreben odvzem poslovne sposobnosti na sodišču in postavitev skrbnika za podpis vloge za dom; 3/ z mnenjem psihiatra (ob starostni, občasni demenci) je možno imenovanje skrbnika za posebni primer za opravljanje posameznih nalog; 4/smiseln je ogled večih domov in nato odločitev, kje je možna čimprejšnja namestitev, po potrebi kasnejša premestitev na zeleno lokacijo; 5/ vsaj v začetku je lahko ga. M. M. samoplačnik (prihranki), smiselna je ureditev trajnika; 6/ seznanim tudi s kriteriji za oprostitev plačila institucionalnega varstva; 7/ v primeru porabe privarčevanih sredstev je potreben natančen pregled izročilnih pogodb, zavez, ki izhajajo iz tega sklepa o dedovanju po pokojnem ...; 8/ do namestitve v dom bodo za ga. M. M. poskrbeli sami in ne potrebujejo Pomoči na domu, so pa z njo seznanjeni).*

Definicija problema je izražena le s strani udeleženi v problemski situaciji (*„ne zmorejo več nuditi primerne oskrbe doma“, „Ga. M. M. sama pove, da ni dobro, da bi šla v dom in*

tudi (*zelo težko, tresoče, slabo vidi*) *podpiše vlogo za dom*“). Uporabe koncepta perspektive moči in osebnega vodenja iz analize nisem zaznala.

V primeru je šlo bolj za informiranje na podlagi predstavljene stiske in usmerjanje, kot „delo“, soustvarjanje rešitev v skupnem projektu pomoči.

Pri uporabi jezika je socialna delavka uporabila predvsem upravno-pravni in birokratski jezik (Primer: „*iz občine pokliče*“, „*pri njih oglasil*“, „*kasneje dobim podatek*“, „*telefonsko kličem*“, „*da tudi preverim*“, „*seznamim ga*“, „*po meni dostopnih podatkih razpolaga s financami*“, „*z mnenjem psihiatra je možno imenovanje skrbnika za posebni primer*“, „*do namestitve v dom*“, „*seznamim s pristojnostjo CSD*“, „*izpolnjeno vlogo*“, „*postavitev skrbnika za podpis vloge za dom*“, „*je potreben odvzem poslovne sposobnosti na sodišču*“, „*kriteriji za oprostitev plačila institucionalnega varstva*“, „*natančen pregled izročilnih pogodb*“), jezik socialnega dela je uporabljen v manjšem obsegu (Primer: „*sama pove*“, „*ki tudi v pretežnem delu skrbi za taščo*“).

Pri zapisu je udeležba uporabnikov na zapis na prvi stopnji, kar pomeni, da uporabniki na zapis njunega pogovora niso imeli vpliva, niti jih ni socialna delavka seznanila z njihovo pravico do vpogleda v dokumentacijo.

6.9.3.11 Kratka opisna analiza „PRIMERA 11“

Pri „PRIMERU 11“ gre za nalogo „Posvojitve“.

Po klasifikaciji, ki jo uporabljam v disertaciji, gre za nalogo socialnega dela z družino, pomoč pri posvojitvi in ob oddaji otroka v posvojitev.

Iz analize primera je razvidno, da sta nalogo izmenično in tudi skupaj opravljali pravnica in socialna delavka, v t. i. strokovnem timu (strokovni skupini) je sodelovala tudi direktorica centra, sicer socialna delavka.

Analizirala sem ravnanja socialne delavke.

Iz analize primera je razvidna pomanjkljiva uporaba konceptov socialnega dela in strokovnih smernic s področja posvojitve.

Socialna delavka je uporabila najosnovnejše, celo bolj pravno-upravne pristope reševanja socialne problematike, kot socialno-delovne. Že v začetku ni vzpostavila delovnega odnosa s staršema otroka, ki sta izražala materialno stisko, zaradi katere sta pričela razmišljati o tem, da bi otrok živel v družini, ki bi ga želela posvojiti. Socialna delavka ob pogovoru s staršema ni delovala iz perspektive moči in ni skupaj z njima iskala možnosti ter alternativnih rešitev. Instrumentalna definicija problema je pomanjkljiva, saj gre zgolj za opis stiske oziroma definicije problema uporabnikov (*„Povem, da sem dne ... v bolnišnici ... rodila sina. To je moj peti otrok. Nosečnost me je presenetila, saj sem jemala kontracepcijske tablete. Do odhoda v bolnišnico zaradi krčev in krvavitve nisem vedela za nosečnost. Doma imava z možem že štiri sine, oba sva brez zaposlitve in se preživljamo samo z denarno pomočjo in otroškimi dodatki. Zaradi težkih materialnih razmer in prostorske stiske sva se z možem pogovorila in odločila, da dava otroka v posvojitev. Otroku še nisva dala imena.“*). Socialna delavka je starša seznanila s tem, kaj pomeni posvojitev in kakšne so posledice njune odločitve ter z vsemi zakonskimi določili glede postopka posvojitve. Staršema pa ni bila ponujena niti izvajana pomoč ob postopku posvojitve niti po posvojitvi.

Delo z bodočima staršema, ki sta želela posvojiti otroka, je pretežno v „PRIMERU 11“ prevzemala pravnica, ki je preko tima in obiska na domu sicer sodelovala s socialno delavko. Delo z bodočima staršema po tem, ko je otrok bil k njima nameščen z namenom

posvojitve, je potekalo zgolj v smeri spremljanja in preverjanja ustreznosti družine, ki želi posvojiti otroka. Z bodočima staršema ni bil vzpostavljen delovni odnos, v sklopu katerega bi lahko soustvarjali skupni projekt pomoči. Čeprav sta socialna delavka in pravnica zaznali in prepoznali vprašanja ter stisko družine, ki je želela posvojiti otroka (npr. vprašanje krsta, kako otroku povedati, da je bil posvojen in tudi o stiski, ko čakata na morebitno drugačno določitev bioloških staršev), se reševanja stiske nista lotili preko soustvarjanja v delovnem odnosu in skupnem projektu pomoči, temveč sta rešitev preložili na čas, ko bo posvojitev dokončna.

Sicer je socialna delavka v opisu bodočih staršev ravnala iz perspektive moči, ko je utemeljevala, da sta primerna za skrb za otroka (Primer: *“... ugotovljeno, da sta zakonca v svoji starševski vlogi popolnoma kompetentna, dobro prepoznavata materialne, čustvene in psihosocialne potrebe otroka in se nanje ustrezno odzivata. Mlad. ... je v družino vraščen, posvojitelja sprejema kot očeta in mater, na njiju je čustveno navezan. Sprejet je tudi s strani vseh sorodnikov, znancev in prijateljev.”*).

Terminologija, ki jo je uporabila socialna delavka (*posvojenec, posvojitelj, posvojiteljska družina*) ni več primerna za socialno delo, uporabila bi lahko besede „oseba, ki je bila posvojena“, „oseba, ki je posvojila otroka/starši/starš/družina“ ali „socialno starševstvo“ (po Zaviršek 2012: 23 in 17).

Socialna delavka je večinoma uporabila upravno-pravni jezik in ne jezik soustvarjanja, čeprav družino, ki želi posvojiti otroka, predstavi v jeziku perspektive moči.

V „PRIMERU 11“ sta socialna delavka in sodelavka, pravnica, sicer zadostili „formalno-pravnim“ kriterijem postopka posvojitve otroka, veliko možnosti za socialno delovna ravnanja pa je bilo izpuščenih.

V primeru je socialna delavka uporabila bolj informiranje, spremljanje in preverjanje, kot delo na soustvarjanju rešitev v skupnem projektu pomoči, tako z biološko družino otroka kot z družino, ki je otroka želela in ga je kasneje tudi posvojila.

Pri zapisu je udeležba uporabnikov na zapis na prvi in enajsti stopnji, kar pomeni, da uporabniki na zapise niso imeli vpliva in jih socialna delavka niti ni seznanila z njihovo pravico do vpogleda v dokumentacijo ali pa je uporabila zapisniške izjave.

6.9.3.12 Kratka opisna analiza „PRIMERA 12“

Pri „PRIMERU 12“ gre za opravljene naloge, ki sta v Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev (2012,2015) opredeljeni pod socialno varstveno storitev „Prva socialna pomoč“ in „Pomoč staršem pri sklenitvi sporazuma o stikih“.

Po klasifikaciji, ki jo uporabljam v disertaciji, gre za socialno delo z družino v problemski situaciji razveze oziroma razpada izvenzakonske skupnosti in v drugih, za otroka pomembnih vprašanjih.

Iz analize primera je razvidno, da je bila uporabnica najprej deležna pomoči v okviru storitve Prva socialna pomoč. Nalogo je opravila formalno, v nalogi je sicer skupaj z uporabnico opredelila njeno stisko in ji predstavila oblike pomoči ter jo napotila v druge oblike pomoči. Uporabnika, bivšega moža uporabnice, je zaradi odsotnosti socialne delavke 1. sprejela druga strokovna delavka, ki pa ni socialna delavka.

Oba starša je kasneje v pomoč sprejela socialna delavka 2 v nalogi Pomoč staršem pri sklenitvi sporazuma o stikih. Socialna delavka pozna koncepte in jezik socialnega dela in jih tudi uporabi. S staršema se je trudila vzpostavljati delovni odnos, prav tako je pritegnila v sodelovanje otroka, s katerima je opravila pogovor. Socialna delavka je s staršema opredeljevala definicijo problema (Primer: *„oba izrazita željo, da bi se s pomočjo CSD*

ponovno dogovorila o poteku stikov glede na spremenjene razmere ...“, „izpostavljata nerešeno delitev premoženja ...“, „Povzemam sporazum in jima omogočim, da spregovorita, kako vidita potek stikov, kako vidita stike vnaprej, kaj jima je prinesel sporazum pozitivnega ali so bile težave pri izvajanju“.). Socialna delavka je intervenirala pri tem, ko se starša „vračata v preteklost“ in ju usmerjala v pogovor „tukaj in zdaj“, skupaj z njima je tudi načrtovala nadaljnje skupne korake v individualnem projektu pomoči (Primer: „dogovor: povezali se bomo s PP glede pogovora z mladostnikom in naslova, da ju kot starša vabimo; strinja se, da se ju pokliče po pogovoru s sinom M., da se ugotovi, kako doživlja on preselitev in kakšne stike si želi ter opredeli starševski dogovor o stikih“, Dogovor: na pogovor v CSD pripelje sina M. dne ... oče; naslednje srečanje uskladimo po telefonu“.).

Iz analize primera je razvidno, da je socialna delavka delovala tudi osebno zavzeto in delovala na drugi ravni (Primer: „Soočim ju z njuno stisko in starševsko odgovornostjo, da sta dolžna pomagati sinu pri ponovni reorganizaciji družine in ga ne smeta vpletati v njune nerazrešene odnosne težave, ki se vlečejo že z obdobja razveze pred sedmimi leti!“).

Uporabila je tudi sicer koncept etike udeležенosti, kljub temu pa v določenih momentih ni delovala soustvarjalno, temveč iz pozicije moči institucije (Primer: „soočam ju ...“, „ko preverjam ...“).

V „PRIMERU 12“ je socialna delavka uporabila kombinacijo socialno delovnega jezika z upravno-birokratskim jezikom. Kljub temu da je uporabila jezik soustvarjanja in skupnega raziskovanja možnosti, je jezik pomanjkljiv v smislu uporabe jezika iz koncepta perspektive moči.

Na zapisovanje je uporabnik imel vpliv le v zapisnikih in pri zapisu sporazuma, ki sta ga starša sklenila in tudi podpisala. Na druge zapise uporabnika nista imela vpliva, prav tako ju strokovna delavka ni seznanila z možnostjo vpogleda v dokumentacijo.

6.9.3.13 Kratka opisna analiza „PRIMERA 13“

Pri „PRIMERU 13“ gre za storitev, ki je v Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev (2012, 2015) opredeljena pod socialno varstveno storitev „Pomoč družini za dom“. Po klasifikaciji, ki jo uporabljam v disertaciji, gre za socialno delo z družino v krizni situaciji.

Glede na ugotovitve strokovne delavke iz prvega razgovora z uporabnikom o predhodno opravljeni storitvi Prva socialna pomoč, ki je sicer nisem prejela v analizo, sklepam, da je socialna delavka sicer z uporabnikom vzpostavila neke vrste sodelovanje, odnos, ki pa ni bil socialno-delovni, saj skupaj z njim ni sklenila dogovora o sodelovanju in o času, v katerem bosta soustvarjala. Socialna delavka tudi ni jasno pojasnila vloge socialne delavke v procesu pomoči, prav tako ne vloge uporabnika.

Čeprav je socialna delavka lepo in jasno zapisala namen storitve (ureditev odnosov med očetom in otroki, usmeritve glede skrbi za otroke, usposabljanje očeta za opravljanje njegove vloge v vsakdanjem življenju njega in otrok), kot pomanjkljivost v smeri socialno delovnega pristopa k reševanju problemske situacije družine vidim nejasno instrumentalno definicijo problema in nepovezano sodelovanje vseh udeleženih v problemski situaciji, kar posledično ni privedlo do soustvarjanja skupnega projekta pomoči.

Kljub lepo zastavljenim ciljem je socialna delavka namreč vodila povsem ločene pogovore z uporabnikom, njegovima otrokoma in uporabnikovo taščo, ki ji celo namenja v procesu pomoči največ prostora. Pomanjkljiva je predvsem povezanost vseh v problem udeleženih, predvsem vseh članov uporabnikove družine. Tudi ko je družina socialni delavki jasno izpostavila, da „želijo verjeti, da bo oče povečal zanesljivost in odgovornost do otrok, če bi prenehal z uživanjem alkohola ...“, socialna delavka v nadaljevanju ni zmogla družine in uporabnika v tem podpreti iz vidika perspektive moči in vprašanj očetu, ki bi spodbujala ravnanja obvladovanja in motivacije.

Tudi sicer je uporaba koncepta perspektive moči od prvega pogovora naprej, ko je socialna delavka očeta še videla kot tistega, ki prepozna pomembnost sprememb in je pripravljen aktivno sodelovati, povsem izpuščena. Socialna delavka skupaj z očetom v nadaljnjih pogovorih namreč ni raziskovala njegovih virov moči, interesov, sposobnosti v smeri ciljev, ki so bili zadani na prvem pogovoru.

Pri tem se mi postavlja predvsem problemsko vprašanje o ciljih socialnih delavk v socialnem delu, ki izhajajo predvsem iz njihove in ne toliko iz uporabnikove oziroma instrumentalne, soustvarjene definicije problema, ki bi pomenila tudi skupno soustvarjanje majhnih, vendar za uporabnika dosegljivih ciljev.

Ko se je uporabnik odločil za zdravljenje odvisnosti (prinesel je celo napotnico in povedal, da je že bil na pogovoru), socialna delavka ni uporabila izjemno pomembnega koncepta moči in ga ni vprašala o morebitnih spremembah, izjemah, ki so se pojavile po opravljenem pogovoru, temveč se je že lotila drugega problema, opredeljevanja finančne situacije, ki se prav tako ni zaključil s projektom pomoči, jasnimi cilji in nalogami.

V skupno reševanje problemske situacije tudi ni povabila terapevtke, ki bi naj skupaj z uporabnikom urejala njegovo odvisnost od alkohola, temveč jo je po telefonu poklicala po tem, ko je že sama zaključila pogovor z uporabnikom.

Kot je iz dokumentacije razvidno, si je socialna delavka sicer želela konkretnjših skupnih korakov skupaj z družino (*„Dogovorili sva, da družino ... obravnavamo še naprej in da natančneje opredelimo nadaljnje korake ...“*), vendar jih skupaj z njimi ni udeležila, ni povezala družinskega sistema, pomembnih tretjih (npr. terapevtke) in njihovih virov moči v skupno soustvarjanje, reševanje.

Po analizi, ki sem jo opravila, ugotavljam, da gre za pomanjkljivo uporabo konceptov socialnega dela, ki bi omogočili družini skupno načrtovanje v smeri zelenih rešitev.

Socialna delavka v primeru večinoma ni uporabila jezika socialnega dela v smislu jezika moči in soustvarjanja, čeprav bi v storitvi Pomoč družini za dom lahko uporabila izključno le-tega, prav tako tudi v določenih primerih nakaže poznavanje le tega.

Pri zapisu je udeležba uporabnika na zapis na prvi stopnji, kar pomeni, da uporabniki na zapis pogovorov niso imeli vpliva, niti jih socialna delavka ni seznanila z njihovo pravico do vpogleda v dokumentacijo.

6.9.3.14 Kratka opisna analiza „PRIMERA 14“

Pri „PRIMERU 14“ gre po Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev (2012, 2015) za upravni postopek „imenovanje skrbnika za posebni primer“ in nalogo „spremljanja skrbnikovega dela“.

Po klasifikaciji, ki jo uporabljam v disertaciji, gre za socialno delo z odraslim posameznikom v socialni stiski, pomoč osebam, ki same niso sposobne varovati svojih pravic in koristi (skrbništvo).

Iz analize primera je razvidno, da je v začetku primer vodila pravnica, med postopkom pa je opravljanje naloge prevzela socialna delavka. Analizirala sem ravnanje socialne delavke.

Socialna delavka je, ne glede na pravno usmerjenost naloge, uporabila elemente socialno-delovnega pristopa.

Socialna delavka je izpostavila definicijo problema (Primer: *„Vsi trije prisotni otroci... povemo, da menimo, da bi bilo mami v korist, če ostane doma, kakor dolgo bo to mogoče, glede na njeno zdravstveno stanje. Želimo, da se nam omogočijo stiki z mamo, k njej bomo prihajali, kakor nam bo dopuščal čas. N. M. povem, da sem soseda in večkrat pridem k mami, kar želi, da mi je omogočeno. Povemo, da smo vsi otroci naše mame, ki jo imamo radi in zanjo znamo primerno poskrbeti, zato ne bi želeli, da brat in njegova družina*

posegajo v odnos in skrb za mamo ob naših obiskih. Prav tako povemo, da je mama vse življenje redno, vsako nedeljo, obiskovala mašo in želimo, da ima duhovno oskrbo še naprej in sicer enkrat mesečno doma, kar pomeni, da jo obišče župnik.“), uporabnike je napotila, jih usmerjala v razreševanje medosebnih odnosov s soustvarjanjem (Primer: „V opravljenih osebnih pogovorih ste bili usmerjeni v urejanje odnosov na način, da vsi skupaj upoštevate predvsem koristi vaše mame. Nesoglasja med vami mami niso v korist. Prav tako ste bili v razgovorih usmerjeni v prepoznavanje maminih želja in njenega počutja, saj ji s tem, da je ne vpletate v vaše medsebojne težave, omogočate lepo in mirno starost. Usmerjeni ste bili v sprejemanje odgovornosti za svoja dejanja in iskanje najboljših možnih rešitev v skupnem dialogu in soustvarjanju.“).

Čeprav je sodelovala z vsemi pomembnimi drugimi, se pa socialna delavka ni nikoli odločila povabiti vseh udeležениh na skupni pogovor, prav tako ni zaznati, da bi gospo, ki ji je z odločbo postavila skrbnika za posebni primer, kdajkoli med ali po postopku ali v času spremljanja skrbnikovega dela, obiskala na njenem domu.

Iz primera je razvidna razpetost socialne delavke med pravno-upravno usmeritvijo dela na primeru in med socialno-delovno usmeritvijo, pri čemer pa glede na rezultate analize prevlada pravno-upravna.

V primeru tako ne morem potrditi, da je socialna delavka vzpostavila delovni odnos med uporabniki oziroma vsemi udeleženiimi v problemski situaciji, ki bi vodil do skupnega sodelovanja in soustvarjanja v projektu pomoči.

Iz analize primera ni razvidna uporaba konceptov perspektive moči in osebnega vodenja ter etike udeležенosti. V več primerih pri analizi je razviden celo neoseben pristop (Primer: „center za socialno delo bo ...“).

Pri uporabi jezika je socialna delavka uporabila predvsem upravno-pravni in birokratski jezik (Primeri: *„pove, da so vse navedbe resnične stranke, za varovanja, seznanjen s postopkom obravnave, nam ga vrnete po pošti ali prinesete osebno, poročilo je kompletno, izpolnite obrazec“*), jezik socialnega dela je uporabljen v manjšem obsegu. Čeprav je socialna delavka v delih besedila poskušala uporabiti jezik socialnega dela in zapisovanja v tem slogu, v večini zapisov uporablja upravo-pravni jezik in način zapisovanja (npr. zapisnik), iz česar lahko sklepam tudi njeno obremenjenost z zunanjo prisilo po tem, da zadosti formalnostim zakonodaje in predpisom, ki ga je določil zakonodajalec.

Pri zapisu je udeležba uporabnikov na zapise (razen zapisniških izjav in odločbe) na prvi stopnji, kar pomeni, da uporabniki na zapis njunega pogovora niso imeli vpliva niti je ni socialna delavka seznanila z njegovo pravico do vpogleda v dokumentacijo.

Pri nalogi je potrebno poudariti tudi strokovno dvojnost te naloge. Na eni strani je povsem pravna naloga postavitve skrbnika, torej določanje o skrbniku za posebni primer, po mojem mnenju naloga, o kateri bi, kot sem že zapisala v teoretičnem delu disertacije, morala odločati sodišča. Po drugi strani pa gre za nalogo spremljanja skrbnikovega dela, kjer je potrebno nadaljnje sodelovanje vseh udeleženi v okviru skupnega projekta pomoči pri skrbi za osebo, ki sama ni sposobna poskrbeti zase.

6.9.3.15 Kratka opisna analiza „PRIMERA 15“

Pri „PRIMERU 15“ gre za nalogo imenovanja skrbnika in spremljanje skrbnikovega dela. Naloga je bila opravljena predvsem upravno-birokratsko, saj v analizi nisem zaznala elementov socialno delovnega odnosa razen predstavitve uporabnikovega videnja problema, kar lahko morda opredelim kot sicer nepopolno instrumentalno definicijo problema (Primer: *„Prihajam zaradi urejanja stalnega skrbništva za mojega očeta ..., po dogovoru z vami“*., *„Očetu je bila v postopku na sodišču odvzeta poslovna sposobnost. Povem, da je oče sedaj nastanjen v Domu ... in sicer na varovanem oddelku.“*, *“Povem, da*

je bilo na očetovem premoženju veliko popravil oziroma investicijskega vzdrževanja, kar sem uredila. V Domu ... imam tudi svojo mamo. Oče in mama ne bivata v istem domu, kar je bila mamina želja, saj mama težko sprejema očetovo bolezen in bi bilo to zanj prenaporno, tako mam redno vozim na obiske k očetu. Sicer je mama mentalno v dobrem stanju in zanj prav tako prevzemam vso skrb, mam obiskujem večkrat, saj me bolj potrebuje.“).

Razvidna je še uporaba koncepta perspektive moči (Primer: *„Redno ga obiskujem, nekako tedensko oziroma odvisno od potrebe. Za očeta je dobro poskrbljeno in sem zadovoljna z njegovo oskrbo, naročim mu frizerja, pedikerja, nabavim mu vse, kar potrebuje, oblačila, pribor za osebno nego, ima svoj televizor, fotelj od doma, prinašam mu sadje in ker je individualist in mu to veliko pomeni, ga dnevno peljejo tudi v kavarno doma na kavo, prav tako ima še zmeraj naročen časopis ..., ker mu to veliko pomeni. Prav tako sem v stalnem stiku z glavno sestro doma in se dogovarjamo sproti glede zadeva zanj.“*), kjer pa gre predvsem za izpostavljenost moči pri bodoči skrbnici kot pri samem uporabniku.

Sicer je socialna delavka zadostila pravno-formalnemu postopku, seznanila je tudi skrbnico z njeno vlogo (Primer: *„Predstavite mi, da je naloga stalnega skrbnika vestno skrbeti za osebnost, pravice in koristi varovanja, skrbno upravljati z njegovim premoženjem ter enkrat letno opraviti Centru za socialno delo poročilo o svojem delu.“*), vendar gre pri tem bolj za opis njene vloge kot skrbnice po zakonu in ne njene vloge v socialno-delovnem odnosu. Socialna delavka je izdala tudi odločbo in od skrbnice pridobila poročilo o delu, s čimer je tudi zadostila predvidenim formalnim okvirjem naloge.

Vse to pa na področju skrbništva ne zadošča nalogi za socialno delo, torej vzpostavljanju delavnega odnosa tako z uporabnikom (upoštevajoč njegove zmožnosti in zdravstveno stanje) kot skrbnikom in skupnemu soustvarjanju projekta pomoči, nudenja opore skrbnici ter povezovanja, koordinacije med skrbnikom in tudi domom, kjer biva g. Z.

Iz primera je razvidno tudi, da socialna delavka ni ne pred, med ali po postopku, kot je bilo razbrati iz analize spisovne dokumentacije, obiskala g. Z. Tako je uporabnica postala v prvi vrsti uporabnikova hčerka.

T. i. naloga „spremljanja skrbnikovega dela“ bi v delu centrov za socialno delo morala postati socialno-delovna (postavitev skrbnika in popisi premoženja pa pravna, v pristojnosti sodišča), iz analize primera pa je razvidno, da je zgolj formalna, saj se od skrbnika zahteva zgolj poročilo, ki je oblikovano na izrazito formalni ravni.

Uporaba koncepta soustvarjanja v delovnem odnosu bi ponudila možnost večjega vključevanja uporabnika glede na njegove zmožnosti in zdravstveno stanje ter sodelovanje s pomembnimi drugimi, torej tako s skrbnico kot tudi z domom, kjer uporabnik biva, z namenom načrtovanja skupnega projekta pomoči in podpore uporabniku, ki je pod skrbništvom.

Uporaba jezika je predvsem upravno-pravna, prav tako zapisovanje. Udeležba pri zapisovanju je večinoma na prvi stopnji.

6.9.3.16 Kratka opisna analiza „PRIMERA 16“

Pri „PRIMERU 16“ gre za opravljeno nalogo, ki je v Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev (2012, 2015) opredeljena pod t. i. nalogo „Vzgojni ukrepi po Kazenskem zakoniku (KZ-1)“ in sicer gre za vzgojni ukrep „Nadzorstvo organa socialnega varstva“, izrečenega s strani sodišča.

Po klasifikaciji, ki jo uporabljam v disertaciji, gre za nalogo socialnega dela z družino, pomoč pri otrocih in mladostnikih s težavami v odraščanju in z vedenjskimi težavami.

Iz analize je razvidno, da se je socialna delavka kljub dvojnosti vloge pri opravljanju naloge, na katero je tudi opozorila uporabnika in njegovo družino, trudila vzpostavljati delovni odnos in delovati v okviru konceptov socialnega dela. Predstavila jim je delo socialne delavke in dvojno vlogo, s katero se srečuje (*„seznanjena sva z izrečenim vzgojnim ukrepom – nadzorstva organa socialnega varstva ter z načinom izvajanja vzgojnega ukrepa, dvojno vlogo socialnega delavca, poročanjem sodišču, izdelavo individualnega načrta.“*).

Z uporabnikoma je vzpostavila delovni odnos in sodelovanje v smeri iskanja dobrih rešitev (*„Pripravljena sem sodelovati v postopku izvajanja vzgojnega ukrepa, če bo potrebno.“*, *„Seznanjen sem z vzgojnim ukrepom in sem pripravljen redno prihajati na razgovore, sodelovati pri izdelavi individualnega načrta dela in delati v smeri doseganja ciljev.“*).

Socialna delavka se je trudila skupaj z uporabnikom opredeliti instrumentalno definicijo problema (Primer: *„B. se oglasi ob dogovorjeni uri ... tekom razgovora je zelo zgovoren - pove, da je bilo lansko leto v šoli zanj divje. Učenje ga ni zanimalo, imel je družbo, s katero so se vsakodnevno dobivali in kadili marihuano, veliko je izostajal od pouka in se ni nič učil. Ob koncu je imel 7 popravnih izpitov in 70 ur neopravičenih izostankov ... Tudi začetek tega šolskega leta ni bil najboljši. Zdaj meni, da je svoje razmišljanje in odnos do šole spremenil ... Marihuano kadi zelo redko, tudi ostali prijatelji so to opustili. Meni, da več ne potrebuje tega, da bi bil frajer ... Prepričan je, da bo letnik izdelal. Ne more zagotoviti, da povsem brez popravnega izpita. Težave ima pri matematiki – ima možnost „inštrukcij“ in skupaj z njim opredeljevati edinstvene delovne projekte pomoči (Primer: *uspešno izdelati 2. ; Vpisati se v 3. letnik; Redno obiskovati šolo s čim manj neopravičenimi izostanki; Sproti opravljati šolske obveznosti in imeti čim več pozitivnih ocen; Opraviti voziški izpit; Še naprej sodelovati na vajah in nastopih – citre; Pomagati doma; Trenirati nogomet (enkrat tedensko trening, ob sobotah tekme); Vzpostaviti kritičen odnos do kajenja trave; Prenehati s kaznivimi dejanji; Razvijanje socialne oz. komunikacijske spretnosti mladostnika“*).*

Socialna delavka je v pogovorih uporabljala tudi koncept perspektive moči (*„... mladostnik prihajal redno“, „vedno je bil pripravljen za sodelovanje“, „... je član citrarske skupine in s skupino nastopa doma in v tujini. Nastopi pred številnim občinstvom ga bogatijo in z veseljem in ponosom govori o svojih doživljanjih in občutkih ob takšnih dogodkih. Na športnem področju je aktiven pri domačem nogometnem klubu“.*, *„Po navedbah mladostnika in mame se B. zelo angažira pri delu doma, saj se družina preživlja z zelenjadarstvom, kjer je njegova pomoč nepogrešljiva. Mladostnik pri tem prevzema odgovornosti za delo in ga opravi sam brez dodatnih vzpodbud.“*).

Socialna delavka je soustvarjala projekte pomoči z uporabnikom, uporabljala koncept etike udeležnosti in osebnega vodenja ter odstopila od moči institucije, s čimer se je lahko približala uporabniku (*„Iščeva možnosti ...“, „ugotoviva ...“*).

V izvedbi naloge so bili nekoliko premalo vključeni vsi udeleženi v primeru in pomembni tretji, predvsem družina mladoletnika, šola in osebe iz okolja, ki so mladostniku pomembne (npr. mentor pri citrarjih).

Socialna delavka je uporabila jezik socialnega dela (Primer: *„ima cilje, katerim sledi, je sposoben, v pogovoru“*), v kombinaciji z upravnim, birokratskim jezikom (Primeri: *udeležba na predavanju je obvezna“, „o prisotnosti na predavanju bomo poročali tudi sodišču“, „seznanim jo“, „po navedbah mladostnika“, „z možnostjo ustavitve VU“*), kar predvidevam, da izhaja predvsem iz dvojne vloge socialne delavke pri izvajanju te naloge, na katero je tudi sama opozorila. Socialna delavka se je tudi v poročilu, ki ga je posredovala sodišču, trudila pisati v jeziku soustvarjanja.

Udeležba uporabnika je bila pri zapisovanju različna. Uporabnik je bil seznanjen z zapisniki, ki jih je tudi podpisal in z individualnim načrtom dela, sicer pa na zapise in poročila, ki jih je posredovala socialna delavka na sodišče, ni imel vpliva niti ga ni socialna delavka seznanila z njegovo pravico do vpogleda v dokumentacijo.

6.9.3.17 Kratka opisna analiza „PRIMERA 17“

Pri „PRIMERU 17“ gre za opravljeno nalogo, ki je v Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev (2012, 2015) opredeljena kot „Naloga za preprečevanje nasilja v družini“.

Po klasifikaciji, ki jo uporabljam v disertaciji, gre za socialno delo z družino, pomoč v krizni situaciji nasilja v družini, težave ob razvezi zakonske zveze, razpadu izvenzakonske skupnosti in ob drugih pomembnih vprašanjih, o katerih se starša ne zmoreta dogovoriti.

V primeru je bila, kot je razvidno iz dokumentacije in pripovedovanja zgodbe uporabnice ter zapisov multidisciplinarnega timskega sestanka, poleg nasilja izražena še problemska situacija razpada izvenzakonske skupnosti in težav, povezanih z njo, kar pa socialna delavka ob obravnavi nasilja ni upoštevala.

Iz analize kodiranja v smislu uporabe socialnega dela pa je razvidno, da je socialna delavka deloma uporabila koncepte socialnega dela. Iz zapisov ni mogoče sklepati, da je socialna delavka predstavila procese pomoči v delovnem odnosu in ali se je z uporabnico dogovorila o sodelovanju.

Poudarek je socialna delavka dala uporabnikovi definiciji problema (Primer: „*Pridem na osnovi telefonskega dogovora, saj ste prejeli moje naznanilo nasilja v družini. Zadnji nasilni dogodek se je zgodil ... , o njem sem lastnoročno zapisala ves potek dogajanja; zapis imate v spisovnem gradivu. Zaradi tega nasilja, ko me je fizično in psihično napadla sedanja partnerka bivšega moža, ..., sta me prijavila policiji kot, da sem bila jaz nasilna. Izkazalo se je, da je prijava lažna, saj so bile priče, ki so napad videle in ga tudi opisale. Ga. ... je dobila plačilni nalog, kar mi je povedal policist. Ga. ... je ovadena povzročitve lahke telesne poškodbe. Povem, da je ta zadnji dogodek v primerjavi z vsem, malo. Nasilje*

se je dogajalo že v preteklosti, poleg tega pa traja ves čas, v glavnem v obliki groženj. Med drugim vam povem, da je mene in moja otroka zelo strah. Bojimo se, kaj vse je moj bivši mož pripravljen storiti, saj mi je rekel, da dokler bo on živel v ... Lahko vam povem, da mi je ga. ... rekla, da se težave rešujejo zgrda, če ne gre z lepa. To je slišal tudi sin ...

Zelo me skrbi, kako naprej. Včeraj so bili stiki med ... (hčerko) in očetom. Bilo me je zelo strah kako bodo potekali... Zase povem, da že nekaj dni ne spim, strah me je, zelo sem zaskrbljena, postopkov bivšega moža se bojim, saj me je v preteklosti že poškodoval“.) in predstavitvi vloge socialne delavke oziroma centra za socialno delo ter s pravicami uporabnice (ki jih ni zapisala) in oblikami pomoči (Primer: “ Seznajte me s pravicami žrtev in tudi povzročitelja nasilja, ki jih imajo po Zakonu o preprečevanju nasilja v družini. Svetujete mi, da poiščem pomoč zase; posredujete mi programe razpoložljive pomoči “.).

Umanjkal je predvsem delovni odnos s konkretnimi in edinstvenimi cilji, nalogami, načrt pomoči in načrtovanje varnosti.

Instrumentalna definicija problema je bila delno predstavljena na multidisciplinarnem timu

„UGOTOVITVE IN MNENJE TIMA

Kratek opis nasilnega vedenja

Pojavne oblike nasilja so fizično in psihično nasilje, ki se izvajalo v pričo mld. ..., na javnem mestu. Partnerka očeta je fizično napadla mlad. Do nasilja je prišlo še med otrokovo mamo in sedanjo partnerko otrokovega očeta, ki je Oče se ni vmešal. Otrok je bil v hudi stiski.

V preteklosti je že bila prijava nasilja, ki jo je policija zabeležila in bo podana kazenska ovadba na tožilstvo zaradi lahke telesne poškodbe.

V zadnjem dogodku bo podana kazenska ovadba lahke telesne poškodbe zoper partnerko g. ... Zoper g. ... pa kazenska ovadba zaradi suma zanemarjanja mladoletne osebe in protipravnega odvzema otroka.

V času razpada partnerske skupnosti je prihajalo do nesoglasij med partnerjema predvsem

zaradi premoženjskih vprašanj, težav z občasnim prekoračenim uživanjem alkohola.

...Gospa je ostala brez zaposlitve, z dolgovi, ker je delala skupaj s partnerjem in se je po tem preživljala s pomočjo družine. Šola ni bila v preteklosti seznanjena z ničemer, le z dogodkom pred šolo. Po tem so se s situacijo bolj seznanili. Mama je bila ob tem dogodku zmedena, ravnatelj g. ... ji je priporočal prijavo na policijo in jo povabil naslednji dan nazaj na pogovor...

Ga. M. L. sporoča, da se sin zbuja, vhodna vrata podpre s stolom, ker se boji vstopa očeta, pričel je jecljati in iskati krivdo za očetovo ravnanje v mami, ker se je z njim poročila. Hči v vrtcu občasno kaj pove o posameznem dogodku. Gospa se ga boji, ob fizičnem napadu nanjo je običajno pel in to se nenehno sliši. Z različnimi informacijami jo seznanja, ki jih po kratkem času zanika in pripise njej pred otrokom, ki je zaradi tega še bolj zaskrbljen in jo sprašuje in preverja, če je to res, kar ji oče sporoča. Prisotne so grožnje po življenju, uničil je stvari v hiši, vse skupaj že traja dobro leto. Ne zmore več, želi pomoč pri vzpostavitvi varnosti zaradi nasilja bivšega partnerja, očeta z ukrepom prepovedi približevanja in spremembo stikov.

Opredeljene so bile tudi posledice nasilja:

Strah žrtve in njenih mld. otrok, zlasti sina Nadalje negotovost, nespečnost, zaskrbljenost, jecljanje. Mlad. ... ima težave s tem, da se vozi z očetom. Razlog je bil v prekomernem uživanju alkohola. Otrok je prizadet zaradi očetovih obljub, ki jih oče ne uresniči. Zaradi posledic težav, pri otroku je bila mati usmerjena v vključitev mlad. ... v pomoč, ki jo je poiskala in je mlad. ... naročen ...na obravnavo.

V primeru, da mlad. ... odkloni stike, ga v to ne smemo siliti, temveč starša napotiti na CSD oz. sodišče, da sodišče odloči o spremembi stikov.“)

Tudi varnostni načrt in individualni projekt pomoči je bil na multidisciplinarnem timu sicer opredeljen, vendar prav tako (vsaj v zapisu) presplošen in ni bil za uporabnico dovolj specifičen (Primer:“ Načrt pomoči in sklepi tima:

Ga. M. L. dobi vse informacije in dokumente za zagotovitev varnosti. Vključena je v

pomoč na CSD; Vsi sodelujoči se bomo med seboj informirali o pomembnih situacijah. Šola bo pozorna na otrokovo vedenje; K sodelovanju se v nadaljevanju, v kolikor oče ne bo zmozel kontrole vedenja, se vključi še VVZ; Naslednji MDT v zadevi M. L. se sestane po potrebi, sicer sodelujoči izmenjujejo podatke preko tehničnih pripomočkov....“).

V primeru nisem zaznala uporabo koncepta perspektive moči in tudi ne etike udeležенosti. Osebno vodenje je socialna delavka uporabila ob podaji izkušnje o sodnici („*Prav tako sem ji povedala, da je po mojih dosedanjih izkušnjah, sodnica izredna strokovnjakinja in bo presodila pravično in v skladu z zakonodajo*“.).

Glede na situacijo se socialna delavka tudi ni odločila za vzpostavitev delovnega odnosa z otrokom, ki je dopolnil 10 let, čeprav je mama otroka ves čas izpostavljala njegovo veliko stisko.

Pri uporabi jezika je socialna delavka uporabila kombinacijo socialno delovnega jezika, predvsem tistega, ki je predviden v načrtovanju pomoči žrtvam nasilja in upravno-pravnega ter birokratskega jezika, pri čemer je jezik socialnega dela, glede na izrazito socialno delovno nalogo, socialna delavka uporabila v nezadostni meri.

Pri zapisu je udeležba, torej vpliv uporabnice, na zapis na prvi stopnji, kar pomeni, da uporabnica na zapis njunega pogovora (razen, ko je zapis oblikovan kot zapisnik) ni imela vpliva.

6.9.3.18 Kratka opisna analiza „PRIMERA 18“

Pri „PRIMERU 18“ gre za opravljeno storitev, ki je v Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev (2012, 2015) opredeljena pod socialno varstveno storitev Prva socialna pomoč. Uporabnik storitve je bil povzročitelj nasilja.

Socialna delavka je s povzročiteljem nasilja opravila en pogovor, v katerem pa z uporabnikom ni vzpostavila delovnega odnosa ali uporabila elementov le-tega. Kot je razvidno iz zapisa pogovora, je poudarek dala uporabnikovemu pogledu na problemsko situacijo, ni pa soustvarila instrumentalne definicije problema (*„Pove, da je nasilni dogodek sprovcirala bivša žena, če sploh lahko govorimo o nasilju. Meni, da je problem v ženi, ki ne sprejema, da je zakon končan in, da ima g. ... novo življenje. Zlasti jo moti nova partnerka, o kateri grdo govori tudi pred otroki. Meni, da ga. ... ne skrbi dobro za otroke oz. jim grdo govori o očetu in njegovi partnerki. G. ... pošilja grda sporočila. Poleg tega meni, da se ga. ... ne zna ukvarjati z otroki, se z njimi igrati, zato jo moti, da se on in njegova partnerka ukvarjata z otrokoma in oba ... novo partnerko sprejemata. Pove, da je za družino dobro skrbel ... Prebral je nekaj SMS, ki mu jih pošilja ... Njegovo mnenje je, da manipulira in mu hoče škoditi in ga onemogočiti. Tega ne bo dovolil, po sodni poti se ji bo uprl. Poleg tega meni, da ga. ... potrebuje pomoč psihiatra.*

Predlaga, da ga. ... povabimo na razgovor in ji razložimo, naj omogoči stike otrok z očetom ...“).

Socialna delavka uporabniku ni pojasnila procesov pomoči v delovnem odnosu, le v vabilu je uporabniku predstavila vlogo socialne delavke (*„Center za socialno delo izvaja tudi naloge za preprečevanje nasilja v družini z namenom preprečiti izvajanje nasilja v družini in vzpodbuditi razvoj varnih družinskih odnosov ter žrtvam in povzročiteljem nasilja ponuditi strokovno pomoč in informacije o razpoložljivih programih pomoči“)* in v pogovoru (*„seznanitev z nedopustnostjo vsakršne oblike nasilja in pravicami žrtev ter povzročiteljev nasilja v družini ...“).*

Iz zapisa je razvidno, da socialna delavka ni ravnala v skladu s koncepti socialnega dela, saj tudi ni razvidna uporaba perspektive moči, osebnega vodenja, prav tako z uporabnikom ni soustvarila izvirnega delovnega projekta pomoči.

Socialna delavka je, kot lahko razberemo iz dokumentacije, sicer uporabnika seznani s seznamom možnih pomoči, ki pa ga ima, kot lahko sklepam iz dokumentacije, predpripravljenega in ni vezan zgolj na konkreten primer ali uporabnika.

Socialna delavka bi lahko s povzročiteljem nasilja tudi soustvarila varnostni načrt za nenasilno ravnanje. Varnostni načrt bi moral vseboval dogovore s povzročiteljem nasilja, kako bo v nadalje ravnal v situacijah, ki sam pri sebi že dojema kot rizične (npr. ob srečanjih, ob vstopu novega partnerja, ob stikih z otroki). Pomembno je tudi delo s povzročiteljem nasilja v delovnem odnosu, saj praviloma en pogovor o tem, kako vidi uporabnik situacijo, ne zadostuje za reševanje problemske situacije.

V primeru je šlo bolj za poslušanje uporabnikove zgodbe, njegovega pogleda na situacijo (uporabnikova definicija problema), brez soustvarjanja in nadaljnjega skupnega načrtovanja pomoči.

Jezik socialnega dela je bil uporabljen v manjšem obsegu.

Pri zapisu je udeležba, torej vpliv uporabnika, na zapis na prvi stopnji, kar pomeni, da uporabnik na zapis pogovora ni imel vpliva, niti ga socialna delavka ni seznani z njegovo pravico do vpogleda v dokumentacijo.

6.9.3.19 Kratka opisna analiza „PRIMERA 19“

Pri „PRIMERU 19“ gre za opravljeno nalogo, ki je v Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev (2012,2015) opredeljena pod Ukrepi za vzgojo in varstvo otroka in njegovih koristi. Naloga se izvaja v okviru 119. člena Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih.

Po klasifikaciji, ki jo uporabljam v disertaciji, gre za socialno delo z družino v krizni situaciji.

Iz analize primera je razvidno, da je socialna delavka sicer družino že predhodno obravnavala, kar je razvidno iz odločbe o namestitvi mld. L. v rejniško družino. Predhodna obravnava je, kolikor je razvidno iz prejete dokumentacije, tekla na podlagi prijave, ki jo je na center za socialno delo podala uporabničina mama. Gospa P. bi naj zaradi težav s prekomernim uživanjem alkoholnih pijač opuščala skrb za svojo mld. hčerko.

V letu 2011 je center za socialno delo prejel obvestilo policije o nasilju med partnerjema, na podlagi katerega se je ponovno vključil v obravnavo družine in pričel družino obravnavati v okviru naloge Ukrepi za vzgojo in varstvo otroka in njegovih koristi.

Iz analize primera je razvidno, da socialna delavka ni ravnala dosledno v smislu uporabe konceptov delovnega odnosa.

V začetku obravnave socialna delavka ni predstavila socialno-delovnih oblik pomoči, temveč je instituciji podelila moč (*„Razložim gospe še, da glede na pogoste informacije o alkoholu v družini in neurejenih odnosih, da bomo odprli ukrepe za zaščito koristi mld. otrok. Povem ji, da bomo takrat lažje pridobili kakšno informacijo iz vrtca, od zdravnika ... in bomo imeli boljši vpogled v to, kako druge institucije vidijo L., ker je vseeno bila velikokrat priča nasilju med partnerjema in je bila prisotna, ko je mati bila pijana, ali pa ko je mati bila odsotna od doma zaradi alkoholizma“*.).

Edinstveni delovni projekti pomoči so sicer iz analize razvidni, vendar so opredeljeni zgolj kot formalni dogovori med socialno delavko in uporabnico, ne pa kot soustvarjeni koraki k želenim rešitvam.

Socialna delavka se je osredotočila zgolj na instrumentalno definicijo problema odvisnosti matere od alkohola, hkrati pa je izpustila tudi priložnosti za vnašanje perspektive moči (Primer: *„Glede alkohola gospa pove, da še vedno razmišlja o vključitvi v društvo AA, a se še ni čisto odločila. Izobraževanje preko ZRSZZ se je zaključilo, ponosno pokaže seznam udeležencev in pove, da je z vsemi izmenjala naslove in tel. št. sedaj pa piše prošnje. Vrnem gospo spet na temo alkohol. O zdravljenju ni še čisto prepričana, je pa razmišljala ...“*), prav tako se ni osredotočala na druge stiske in problemske situacije ga. P. Tudi načrt pomoči, ki je sledil, se je osredotočal na en sam cilj (*„Gospa se strinja z menoj in se dogovoriva, da bo 21.1.2011 šla v UKC na informativni razgovor in bo sporočila na center osebno ali po telefonu datum začetka zdravljenja.“*).

Kljub pozitivnim poročilom, ki jih je prejela socialna delavka tudi s strani drugih institucij, na primer vrtca, socialna delavka ni krepila moči uporabnice. Koncepta perspektive moči v večjem delu socialna delavka ni uporabila.

Mama mladoletne je sicer podala soglasje k namestitvi svoje hčerke v rejniško družino, k svoji materi, vendar je iz analize razvidno, da soglasje ni skupno soustvarjen rezultat delovnega odnosa temveč deloma vpliva institucije in dejstva, da ima uporabnica s svojo mamo, ki je na potek dogodkov tudi močno vplivala, kljub vsemu zaupljiv odnos (*„Seznanite me s prejetimi poročili, navedbami in psihološkim poročilom. Povem, da sem sklenila dogovor o opravljanju nalog v splošno korist v obsegu 200 ur, v trajanju treh mesecev, s katerim pričnem v ponedeljek. Strinjam se, da se bom vključila v zdravljenje moje odvisnosti od alkohola, vendar menim, da moram najprej oddelati naloge v splošno korist. Strokovna delavka me seznanite s tem, da je moja mamica,, ga. E. P., pripravljena prevzeti skrb za mld. L. za čas, dokler se sama ne bom uredila in se ozdravila svoje odvisnosti. Strinjam se, da moja mamica prevzame skrb za mojo hčer L., ki se že vključuje v skrb za L.. V ponedeljek po pogovoru v invalidskem podjetju ... bom lahko točno vedela urnik dela in se tudi s svojo mamico dogovorila o tem konkretno, v kakšnem obsegu bo prevzela skrb za otroka. Seznanite me z možnostjo in pripravljenostjo moje mamice za*

prevzemanje in urejanje rejništva za mld. L.. Glede tega povem, da se z urejanjem in namestitvijo moje hčere L. v rejništvo pri moji mamici, ga. P., strinjam. “).

Socialna delavka se je sicer trudila vključevati vse udeležene v problemske situacije, vendar le-teh ni povezala v delovnem odnosu (na primer, ni razvidnega skupnega pogovora ga. P. in njene matere, ki bi prevzela rejništvo za vnukinjo ali osebne vključitve vzgojiteljice vrtca, morda tudi socialne delavke ali zdravnika iz bolnišnice za zdravljenje odvisnosti).

Pri uporabi jezika je socialna delavka uporabila večinoma upravno-pravni jezik, prav tako pa tudi strokovno neustrezen jezik – uporabljene besede, kot so na primer: „alkoholik“, „alkoholičarka“, „materino popivanje“, „popivati“, „vabiti pivske prijatelje ...“, namreč ne sodijo v zapise socialne delavke.

Pri zapisu je udeležba uporabnice na zapis na prvi stopnji, kar pomeni, da uporabnica na zapise njenih pogovorov (razen zapisniških izjav) ni imela vpliva niti je ni socialna delavka seznanila z njeno pravico do vpogleda v dokumentacijo.

6.9.3.20 Kratka opisna analiza „PRIMERA 20“

Pri „PRIMERU 20“ gre za opravljeno nalogo, ki je v Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev (2012, 2015) opredeljena pod socialno varstveno storitev Spremljanje rejništva.

Po klasifikaciji, ki jo uporabljam v disertaciji, gre za socialno delo z družino v okviru rejništva.

Iz analize primera je razvidno, da sta nalogo opravljali socialna delavka centra otroka (ki je vodila še predhodno nalogo Ukrepov za vzgojo in varstvo otroka in njegovih koristi) in

socialna delavka centra rejnika.

Delo z uporabnico je bilo iz vidika prisotnosti konceptov socialnega dela skopo in osredotočeno zgolj na zdravljenje matere od odvisnosti od alkohola. Socialna delavka, ki bi naj materi in družini pomagala, da se otrok čim prej vrne v domače okolje, ni delala na jasni instrumentalni definiciji problema in je zaradi tega spregledala tudi druge problemske situacije uporabnice (na primer pomanjkanje finančnih sredstev).

Več socialno-delovnih konceptov je vnesla socialna delavka centra rejnika, kar je razvidno iz zapisov individualnih projektnih skupin, kjer je bil uporabljen koncept edinstvenega delovnega projekta pomoči in soustvarjanja rešitev vseh udeležениh (Primer: *„Individualni načrt za mladoletno za vnaprej: Dogovorimo se, da se rejništvo ne nadaljuje na način, kot se je doslej, temveč se nadaljuje na način, da L. ostaja vikende pri babici, med tednom pa je pri mami. S tem si mamica pridobi pravico do otroškega dodatka za mld. L. in dodatka pri denarno socialni pomoči. Obisk pri mami doma bomo opravili 03.07.2012 približno ob ... uri. V kolikor bodo spremembe, se slišimo. Gospa M. nadaljuje zdravljenje v terapevtski skupini v bolnici ... , za katero je priporočljivo, da jo obiskuje eno leto vsak četrtek od ... do ... ure. Naslednja IPS, kjer se bomo pogovarjali o zaključevanju celotnega rejništva bo 17.09. ob ... uri na CSD ... “*).

Strokovna delavka iz področja rejništva je navezovala delovni odnos z rejniško družino in osebni stik z otrokom, pri čemer je ravnala iz perspektive moči (*„Po predhodnem dogovoru z rejnico ... sem danes opravila obisk v rejniški družini. Ob obisku so bili vsi doma, tudi mld. L. . Mld. L. je bila zelo sproščena, razveselila se je plastelina, ki sem ji ga prinesla, in punčke. Razkazala mi je vse, kar rada počne, plesala, pela. Povedala je, da ima rada dedka in babico in je rada pri njima, tudi k mami in sestrici A. gre rada na obisk. V vrtcu se dobro počuti in je zelo živahna, igriva in vedoželjna. Dogovorili sva se, da pridem naslednjič pogledat, kaj vse lepega bo izdelala iz plastelina.*

Z rejnico sva se dogovorili, da v kolikor bodo posebnosti, se slišimo in dogovarjamo sproti. “).

Pri uporabi jezika je razvidna dvojnost nalog socialnega dela, saj se prepletata tako upravno-pravni jezik kot tudi socialno-delovni jezik, ki pa je zastopan v manjšem delu.

Tudi pri zapisovanju gre za dvojnost, razvidno je predvsem formalno zapisovanje v okviru uradnih zaznamkov in zapisnikov ter socialno delovno zapisovanje individualnih projektnih skupin. Udeležba uporabnika pri zapisovanju je višja v primeru socialno-delovnega zapisovanja (na primer zapisi individualnih projektnih skupin).

6.9.3.21 Vmesna razprava na osnovi kvalitativno pridobljenih podatkov iz analize dvajsetih primerov iz prakse

Kvalitativna analiza dvajsetih primerov iz različnih področij dela socialnih delavk na centrih za socialno delo, na podlagi kodiranja (priloge) povzeta v tabelah (6.9.3.1., 6.9.3.2. in 6.9.3.3.), je pokazala pomanjkljivo rabo konceptov soustvarjanja v delovnem odnosu in koncepta edinstvenega delovnega projekta pomoči, jezika soustvarjanja in znanja o zapisovanju.

Ob tem je potrebno omeniti dve dodatni ugotovitvi. Kot prvo, da so socialne delavke uporabljale koncepte soustvarjanja v socialnem delu v odvisnosti od področja dela. Na nekaterih področjih dela (denarno socialne pomoči, nadomestne kazni) konceptov soustvarjanja v delovnem odnosu tako skoraj niso ali sploh niso uporabile, medtem ko je bil v drugih primerih koncept soustvarjanja uporabljen (na primer pri delu z mladostnikom). Kot drugo pa se na podlagi kvalitativne analize kaže dvojna vloga socialnih delavk, ki so nekako razpete med strokovnim socialnim delom in upravnim delom, pri čemer strokovno socialno delo tudi v nalogah, ki niso upravni postopek, ne prevladuje v tolikšni meri, da bi popolnoma zadostilo opredelitvi soustvarjanja v socialno-delovnem odnosu. Zdi se, da so socialne delavke na eni strani potisnjene v takšen položaj zaradi pritiska države in nadzornih organov, po drugi strani pa, da niso popolnoma prepričane v svoje znanje socialnega dela in se na nek način oprejo na upravni postopek, čeravno le-ta ni vsebinski, ampak zgolj procesni pripomoček glede odločanja o zakonskih pravicah ali dolžnostih uporabnikov.

Iz analize primerov tako ugotovim, da raziskovanke koncepta delovnega odnosa ne uporabljajo dosledno, kar posledično privede do nejasnih oblik pomoči in pomanjkljivih edinstvenih delovnih projektov pomoči, večinoma poimenovanih zgolj kot dogovor med njimi in uporabniki.

Vsebina dela raziskovank povečini ne zajema predstavitve delovnega odnosa in pojasnitve procesov pomoči ali pa le-ti niso jasno opredeljeni. Socialne delavke sicer naštejejo različne oblike pomoči, vendar bolj v smislu splošne ponudbe centra za socialno delo ali druge institucije, ne pa toliko v smislu pojasnitve delovnega odnosa in soustvarjanja projekta pomoči ter podpore skupaj z njimi.

Dogovor o sodelovanju in pristanek na sodelovanje tukaj in zdaj je v nekaterih primerih sicer razviden, vendar ni jasno izrečen ali zabeležen. V nobenem primeru namreč nisem zasledila dogovora o času pogovora.

Nekajkrat so raziskovanke predstavile vlogo socialne delavke (socialne delavke se poslužujejo tudi predstavitve vloge centra za socialno delo, na primer po veljavni zakonodaji), v nekaterih primerih pa je razvidna tudi vloga uporabnika. Vendar pri tem predvsem pogrešam predstavitev vloge socialne delavke in uporabnika v smislu skupnega soustvarjanja v delovnem odnosu in pojasnitev procesov pomoči v le-tem kot bistva skupnega sodelovanja in soustvarjanja v določeni problemski situaciji, česar pa tudi v analiziranih primerih ni zaslediti.

Čeprav se socialne delavke poslužujejo komunikacije z drugimi udeleženi v problemski situaciji, pa jih v primeru, ko bi to bilo smiselno za skupno soustvarjanje instrumentalne definicije problema in skupnega projekta pomoči, ne povabijo na skupni pogovor, ampak one same ostanejo vezni člen za prenos informacij in dogovarjanje med soustvarjalci v posamičnih pogovorih.

Največkrat sem od konceptov soustvarjanja v delovnem odnosu zasledila uporabo instrumentalne definicije problema, ki pa je v vseh primerih bila uporabljena nepopolno, saj je v večini primerov bila definirana zgolj s strani uporabnika. Instrumentalno definicijo problema tako v analiziranih primerih večinoma predstavlja zgolj uporabnikov pogled na njegovo problemsko situacijo. Socialne delavke povečini lastnega deleža k instrumentalni

definiciji problema ne prispevajo, tako da bi se ustvarila skupna definicija, temveč (p)ostane uporabnikova definicija edina instrumentalna definicija problema.

Drugi najbolj zastopan koncept soustvarjanja v delovnem odnosu je edinstven projekt pomoči, vendar je iz analize razvidno, da so tudi edinstveni projekti pomoči v analiziranih primerih uporabljeni nedosledno, oziroma opredeljeni bolj kot posamični dogovori in usmeritve v druge oblike pomoči, kot pa jasne in skupno načrtovane konkretne naloge socialnih delavk in uporabnikov, ki bi vodile k želenim izidom; prav tako v njih ni opredeljen delež posameznika in delitev nalog (kdo bo kaj in do kdaj naredil) kot izid sodelovanja in soustvarjanja v delovnem odnosu.

Tudi koncept perspektive moči kot izjemno dragocen prispevek delovnemu odnosu je v analiziranih primerih vsekakor premalo zastopan. Prav tako sta slabo zastopana tudi koncepta etike udeležnosti in osebnega vodenja.

V nobenem primeru nisem zasledila proslavitve uspešnega dela v delovnem odnosu, čeravno so se problemske situacije v vsaj treh primerih uspešno zaključile.

Jezik, v katerem govorijo in pišejo socialne delavke v analiziranih primerih, je v manj kot polovici primerov jezik socialnega dela. Pri tem je potrebno še izpostaviti dejstvo, da sem v analizi kot jezik socialnega dela zajela tudi vsakdanji jezik, ki pa ni tudi nujno jezik soustvarjanja in jezik moči, kot to predvideva stroka socialnega dela. V večini primerov gre, kot je to razvidno iz analize, za prepletanje jezika socialnega dela (tudi vsakdanjega jezika), z birokratskim, pravno-upravnim in jezikom drugih strok. Jezik je tako odraz tega, v okviru katerih strokovnih konceptov se socialna delavka giblje in kakšen je pri tem njen pristop k reševanju problemske situacije.

Zapisi primerov so še posebej odraz nejasnosti pomoči na centrih za socialno delo, pokazatelj nepopolne rabe konceptov soustvarjanja v delovnem odnosu in strokovnih

smernic o zapisovanju socialnega dela. Tako vsebina kot tudi oblika zapisov je odvisna bolj od odločitve posamezne socialne delavke kot pa od poenotениh strokovnih smernic glede zapisovanja v socialnem delu.

Socialne delavke se v določenih primerih, tudi če ne gre za upravni postopek, odločajo za zapise v okviru tako imenovanih zapisnikov in/ali uradnih zaznamkov, čeravno bi bile v teh primerih ustrežnejše druge oblike in poimenovanja zapisov, na primer „zapis pogovora z uporabnikom“.

Uporabnik na zapise socialnih delavk, razen, ko gre za izjave na zapisnik (predpisan zgolj v upravnem postopku) ali v posamičnih drugih primerih (primer mladostnika) praviloma nima vpliva.

Primeri so torej pokazali proces pomoči na centrih za socialno delo, v okviru tega pa predvsem odsotnost pomembnega elementa - soustvarjanja, ki sicer proces pomoči obogati in ga naredi edinstvenega za posameznega uporabnika. Edinstveni projekti pomoči se večinoma zaključijo tam, kjer bi se morali pravzaprav začeti. Manjka torej kontinuirano delo, soustvarjanje na dveh ravneh (glej Čačinovič Vogrinčič 2008, 25–33), ki omogoča bistvene in trajnejše spremembe ter reševanje kompleksnih problemskih situacij družin ali posameznikov. Soustvarjanje v edinstvenih delovnih projektih pomoči namreč omogoča prestop iz togih okvirjev reševanja zgolj posamezne problemske težave, v spreminjanje življenja, soustvarjanje novih in boljših pogojev za življenje, skupaj z vsemi udeleženi in iz perspektive moči. Soustvarjanje v delovnem odnosu je ustvarjanje edinstvenega delovnega projekta pomoči, ki poteka dlje časa, kontinuirano, ob pomoči vseh udeleženi v rešitvah, ob sprotnem načrtovanju in soustvarjanju korakov skupaj z uporabnikom in vedno z upoštevanjem njegovih specifičnih potreb. Na osnovi tega edinstveni delovni projekt pomoči omogoča bistveno bogatejšo in za uporabnika edinstveno obliko pomoči, ki znatno presega formalistični pristop pomoči. Koncept soustvarjanja edinstvenega delovnega projekta pomoči poteka v jeziku socialnega dela, torej v jeziku soustvarjanja, prav tako pa

mora socialna delavka zapise oblikovati skupaj z uporabniki. Le tako lahko namreč uporabniku omogočimo, da pove, da ni bil prav razumljen, da se s čem ne strinja in ima možnost to tudi spremeniti oziroma dopolniti.

6.9.4 Zaključna razprava kot poskusna teorija

Raziskava je tako pokazala pomanjkljivo rabo konceptov soustvarjanja v delovnem odnosu, jezika soustvarjanja, kot tudi znanj iz zapisovanja socialnega dela v praksi centrov za socialno delo.

Osnova, ki jo socialne delavke poznajo in deloma tudi uporabljajo za delo v problemski situaciji, so sicer koncepti soustvarjanja v delovnem odnosu in koncept izvirnega delovnega projekta pomoči, vendar pa je raziskava pokazala, da koncepti instrumentalne definicije problema, perspektive moči, osebnega vodenja, etike udeležnosti in izvirnega delovnega projekta pomoči niso uporabljeni v zadostni meri ali pa jih socialne delavke uporabljajo nedosledno.

Čeprav socialne delavke poznajo besede soustvarjanja in so mnenja, da bi dosledna uporaba jezika stroke prinesla možnost spoštljivejšega in zaupnejšega odnosa z uporabnikom, možnost soustvarjanja in vzpostavljanja delovnega odnosa, varnega prostora za pogovor, krepitev uporabnikove moči, lažje razumevanje uporabnika, občutek boljšega sodelovanja in možnosti za enakovrednejši odnos z uporabnikom, prav tako pa bi se z uporabo jezika socialnega dela vzpostavila tudi poklicna identiteta ter večja strokovnost socialnega dela, jezika socialnega dela socialne delavke v praksi ne uporabljajo v zadostni meri. Pri komunikaciji z uporabniki tako uporabljajo predvsem vsakdanji, uporabniku razumljiv jezik, ki pa ga kasneje ne prevajajo v jezik soustvarjanja in moči, torej v jezik socialnega dela, ampak ga v prevelikem deležu tudi nadomestijo z uradniškim, upravnim jezikom.

Zaskrbljujoče je tudi spoznanje, pridobljeno na osnovi raziskave, da se socialne delavke pri uporabi jezika tudi prilagodijo drugim strokam s katerimi sodelujejo.

Velik delež anketiranih socialnih delavk je sicer izpostavil, da svoje delo lahko zapisujejo, kot to predvideva stroka socialnega dela, vendar pa je kvalitativna analiza podatkov pridobljenih z raziskavo pokazala, da na področju zapisovanja vlada precejšnja nejasnost, negotovost in neenotna predstava o tem, kako bi naj zapisi socialne delavke izgledali, kakšna bi naj bila vsebina zapisov in koliko vpliva na te zapise naj bi imel uporabnik kot soustvarjalec v delovnem donosu.

Zapisi raziskovank so pokazali neenotno prakso pri uporabi oblike in vsebine zapisovanja. Velikokrat raziskovanke uporabijo upravne oblike zapisovanja tudi v primerih, ko ne odločajo v upravnem postopku (uradni zaznamek, zapisnik), vsebino pa dodajo glede na lastno presojo o pomembnosti le-te, pri čemer največkrat zajemajo opis problema, kot ga vidi uporabnik in sprejete dogovore.

Kot predhodno že izpostavljeno, uporabnik kot potencialni soustvarjalec v delovnem odnosu na zapise socialnih delavk, razen v primerih zapisnikov v upravnem postopku, nima vpliva. Socialne delavke sicer zapise večinoma pišejo po tem, ko uporabnik že zapusti pisarno ali celo še kakšen dan kasneje. Načeloma socialne delavke uporabnika sicer seznani s tem, da ima pravico do vpogleda v svojo dokumentacijo, čeravno pa tega v zapis ne zapišejo.

Opisana problematika pa ni enoznačna in razlogov za nezadostno uveljavljenost stroke in nezadostno uporabo strokovnih pristopov socialnega dela v času, ko bi se sicer lahko socialne delavke naslonile na koncepte in načine ravnanja soustvarjanja v delovnem odnosu in na njih gradile strokovno avtonomijo, je več. Razloge za pomanjkljivo rabo konceptov soustvarjanja v delovnem odnosu in individualnega projekta pomoči, jezika soustvarjanja ter znanj o zapisovanju je na osnovi podatkov raziskave iskati predvsem v tem, da

socialnim delavkam veliko časa vzame birokracija in/ali upravne zadeve, zaradi česar za uporabo socialnega dela nimajo zadostnega časa.

Birokratizacija je, glede na izsledke raziskave, velik problem centrov za socialno delo na splošno, kakor tudi pri uporabi in uveljavitvi stroke socialnega dela pri samem delu socialnih delavk. Kar devetdeset odstotkov anketirank je namreč mnenja, da je delo na centrih za socialno delo vedno bolj birokratizirano. Birokratizacija se po njihovem mnenju kaže predvsem v vodenju upravnih postopkov, vedno večji količini evidenc in baz podatkov, inšpekcijskih nadzorih, posvečanju pozornosti predvsem količini vlog in ne vsebini dela, zapisovanju, zaposlovanju delavcev iz drugih strok (pravniki, upravni delavci), zakonodaji in prelaganju nesocialno-delovnih nalog na centre za socialno delo. Raziskava je tudi pokazala, da so socialne delavke večkrat razpete med strokovnim socialnim delom in upravnim delom. Zaradi zunanje prisile (inšpekcija, pritožbe, vodstvo, zakonodaja) se socialne delavke večkrat odločajo prednostno uporabljati znanja upravnega postopka in druga pravna znanja. Socialne delavke so tudi preobremenjene in nimajo zadostnega časa za soustvarjanje v delovnem odnosu. Raziskava je še pokazala, da socialne delavke opravljajo tudi področja dela, ki sicer zahtevajo znanja socialnega dela, vendar pa jih tam ne morejo uporabiti zaradi že omenjene birokratizacije dela (primer: denarno socialnih pomoči po uveljavitvi Enotne vstopne točke), ali pa področja dela, pri katerih znanj socialnega dela sploh ne potrebujejo (primer: nadomestne kazni).

Predvsem pomemben dejavnik pri neuporabi znanj iz zapisovanja je nedosledna uporaba konceptov soustvarjanja v delovnem odnosu, saj je zapis zrcalo tako dela in soustvarjanja v delovnem odnosu kot tudi uporabe jezika socialnega dela. Kot druga pomembna dejavnika pa se ponovno kažeta časovna komponenta, saj socialne delavke zapisovanju posvečajo najmanj pozornosti in časa, in podrejenost strokovnega upravnim postopkom in zahtevam drugih institucij oziroma strok, s katerimi socialne delavke sodelujejo.

Zraven omenjenih razlogov se v raziskavi tudi pokaže, po mojem mnenju pomembna in z drugimi dejavniki povezana, problematika strokovne drže socialnih delavk, predvsem v tem, kot to navajajo raziskovanke, da se socialne delavke ne znajo postaviti za svoj poklic, nimamo strokovne samozavesti, smo premalo povezane in svoje stroke ne znajo promovirati. Socialna delavka, ki namreč nima strokovne identitete in izgrajene strokovne samozavesti, bo pri rabi znanja v praksi dajala prednost na videz pomembnejšim ravnanjem ali znanjem (primer upravnega postopka) in ne bo kot poglavitno uporabljala soustvarjanja kot temelja za reševanje problemske situacije.

Kot sem že zapisala, so socialne delavke deloma tudi onemogočene pri prenosu znanja za ravnanje v prakso na centrih za socialno delo, predvsem v delu na katerega same nimajo vpliva. Država jim namreč nalaga naloge, ki niso socialno-delovne ali postavlja normative za delo, v katerih socialno-delovnega odnosa enostavno ni možno (deloma ali v celoti) realizirati oziroma ga na način stroke, po možnosti skupaj z uporabnikom, zapisati. Kot „grozo“ in „socialno delo zaprto v omaro“ so socialne delavke opisale dela na nekaterih delovnih področjih, predvsem na denarnih pomočeh, kjer socialna delavka uporabnika v problemski situaciji v kateri se je znašel splošno ne vidi, saj se sama utaplja v poplavi vlog. Takšna situacija realno onemogoča soustvarjanje v delovnem odnosu in skupno načrtovanje pomoči in podpore z uporabnikom.

Pomemben je tudi vidik (ne)povezanosti ali premajhne povezanosti z institucijami, ki imajo na nek način nadrejen vpliv na dogajanje v praksi (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Fakulteta za socialno delo, Skupnost centrov in Socialna zbornica).

Drugi vidik problematike pa je tisti, na katerega socialne delavke lahko vplivajo, in sicer predvsem, ko gre za podrejenost upravnim postopkom zaradi zunanjih prisil, podrejenost drugim strokam pri sodelovanju z drugimi institucijami in pomanjkljivo strokovno samozavest. Pri tem ne morem mimo vprašanja o morda tudi nekoliko pomanjkljivem

strokovnem znanju socialnih delavk, kar se je v raziskavi pokazalo na primer v neločevanju oziroma razmejevanju določenih postopkov in tako imenovanih storitev od strokovnega znanja o konceptih soustvarjanja v delovnem odnosu ali pa v neznanju uporabe teoretičnega znanja v praksi. To bi morda lahko bil tudi eden od razlogov za sklenjen krog težav pri temeljitejši in samoumnevnejši uporabi načinov ravnanja v praksi centrov za socialno delo in uporabi soustvarjanja pomoči in podpore skupaj z uporabnikom kot temelja za ravnanje socialnih delavk.

Raziskava je pokazala, da socialnim delavkam ni vseeno za situacijo v kateri se nahaja stroka socialnega dela na centrih za socialno delo in da razmišljajo o poglobitvenih spremembah, pri čemer tudi ne izvzemajo lastnega deleža, ki bi lahko prispeval k rešitvi.

Predvsem analiza primerov je prikazala problematiko dela na centrih za socialno delo. Informiranje, razlaga pomoči po zakonih in napotitev v različne oblike pomoči je trenutno temelj dela na centrih za socialno delo. Strinjam se, da mora socialna delavka tudi to delo opraviti, vendar pri tem velikokrat manjka vsebina, delovni odnos z vsemi potrebnimi elementi. S tem so opuščene dragocene stvari, ki jih prinaša ravnanje iz stroke socialnega dela, ki lahko ne le obogatijo, temveč povsem spremenijo potek pomoči in pozicijo uporabnika, ki iz informirane in v pomoč usmerjene stranke postane udeleženi ekspert iz izkušenj v soustvarjanju skupnega projekta pomoči. Socialna delavka kot ekspert v takšnem procesu pomoči postane uporabnikov sodelavec v soustvarjanju dobrih rešitev in njegov spoštljiv zaveznik.

Spoštljiv odnos do uporabnika je sicer predpogoj za ustvarjanje delovnega odnosa, vendar pogoj, ki sicer nima toliko zveze s strokovnostjo kot pa z osebnimi značilnostmi. Socialna delavka mora namreč biti oseba, ki uporabniku lahko zagotovi spoštljiv odnos ne glede na to, v kakšni problemski situaciji se le-ta nahaja. Spoštovanje se namreč kasneje izkazuje tako v sposobnosti socialne delavke vstopiti na pot delovnega odnosa kot tudi pri uporabi jezika socialnega dela in vključevanju uporabnika v zapisovanje. Zraven sposobnosti

ustvarjanja spoštljivega odnosa naj omenim še, po mojem mnenju potrebno sposobnost socialne delavke po upoštevanju in spoštovanju pluralnosti uporabnikov – posameznikov, družin in skupin, torej sposobnost spoštovanja ter upoštevanju razlik in različnosti.

Če predpostavljamo, da je socialna delavka oseba, ki je sposobna spoštljivega odnosa do uporabnika, se postavlja vprašanje, kaj manjka, kako naj socialna delavka ravna in dela.

Najprej socialna delavka potrebuje ne samo temeljno znanje socialnega dela, torej dobro poznavanje teorije osnovnega ravnanja, ravnanja v delovnem odnosu, temveč mora znati sprejeti delovni odnos z vsemi značilnostmi kot primarno ravnanje, v katerem seveda lahko uporablja tudi druga znanja – pravna, psihološka, pedagoška in druga, ki lahko prispevajo k reševanju problemske situacije.

Tako kot drugi poklici, je tudi socialno delo uokvirjeno z zakonodajo naše države. Zakonodaja je tista, ki nam predstavlja nekakšen okvir, predvsem pravic in obveznosti, znotraj katerega se lahko giblamo in gradimo delovni odnos z uporabnikom v problemski situaciji. Pomembno je sprejeti nekaj, kar veliko socialnih delavk trenutno pojmuje kot nekakšno nezdržljivo dvojnost nalog, na eni strani upravno-pravne in na drugi socialno-delovne. Zakonodajni okvir je potrebno sprejeti kot nekaj dobrega, kar nam lahko pomaga in dodatno obogati kompleksen proces pomoči v delovnem odnosu ter postavi okvir našega delovanja, torej tako naših dolžnosti, kot tudi pravic in obveznosti uporabnika. Nikakor pa zgolj informiranje ali birokratsko reševanje problemskih situacij ne sme ostati praksa na centrih za socialno delo. Stroka socialnega dela mora namreč dosledno uveljaviti svojo vsebino, torej delo v soustvarjalnem procesu pomoči in podpore.

Prav nič ne sme in ne more ovirati socialne delavke, ki je zadolžena na primer za urejanje denarno socialne pomoči, da uporabnika, ki v materialni stiski poda vlogo za pomoč, kar je po zakonodaji njegova pravica, povabi v delovni odnos kot soustvarjalca v skupnem projektu iskanja pomoči, podpore in rešitev za njegovo situacijo. Socialna delavka je v konkretnem analiziranem primeru sicer ravnala po zakonodaji, uredila je denarno pomoč z

izdajo odločbe, kar zadostuje na ravni upravno-pravnega reševanja vloge, vendar pa za socialno delo ni dovolj, saj manjka odnos v katerem se soustvarjajo rešitve za to situacijo, ki je ne le gasijo ali za trenutek ali dva rešijo z dodelitvijo finančnih sredstev, temveč se skupno iščejo in soustvarjajo trajnejše in zanesljivejše rešitve. Tudi uporabnik mora biti soustvarjalec projekta pomoči, kar bistveno vpliva in prispeva k reševanju problemske situacije. Zgolj v vlogi vlagatelj vloge in prejemnika materialne pomoči je naš uporabnik namreč le nemočna stranka v postopku. Če pa temu postopku dodamo socialno delovni odnos in stopimo na pot soustvarjanja rešitev skupaj z uporabnikom, nas to zagotovo pripelje do trajnejše in zadovoljivejše rešitve, tako za uporabnika in socialno delavko, kot nenazadnje tudi za državo.

Sprejemanje dvojnosti nalog je tako korak k temu, da se prenehamo ukvarjati zgolj s tem, kako naj ravnamo, temveč da se naučimo ravnati socialno-delovno, zakonodajo pa pri tem sprejmemo kot nujen in dober okvir, ki nam daje usmeritev glede pravic in obveznosti, s katerimi lahko razpolagamo v soustvarjanju in skupnem načrtovanju projekta pomoči. Upoštevajoč navedeno, bi socialna delavka v omenjenem primeru zagotovo morala ravnati drugače.

Povabilo na ali v pogovor je prva naloga v delovnem odnosu. Osebni stik je namreč tisti, ki omogoči uporabniku izkušnjo spoštljivega odnosa, ki je, kot sem že zapisala, pogoj za delovni odnos. Prvo srečanje je tisto, ki omogoči socialni delavki, da prične vzpostavljati delovni odnos, da uporabniku predstavi sebe kot socialno delavko, institucijo v kateri je zaposlena, delovni odnos in procese pomoči. Uporabniku razloži, kaj je vloga socialne delavke in kaj vloga uporabnika. Predstavi zakonske možnosti in okvirje (pravice in obveznosti obeh udeleženi). Če uporabnik pristane na sodelovanje, skleneta socialna delavka in uporabnik dogovor o sodelovanju, v katerem se dogovorita tudi o času pogovora, ki mora biti jasen. Pomembno je uporabnika popeljati v čas tukaj in zdaj, ker se le v tem času odvija delovni odnos, in mu ta čas tudi predstaviti kot bistven za soustvarjanje skupnih rešitev. V ta čas je uporabnika tudi pomembno vedno znova vračati.

Skozi pogovor o problemski situaciji socialna delavka in uporabnik iščeta oziroma sooblikujeta instrumentalno definicijo problema, ki je bistven element delovnega odnosa, saj nam pomaga in nas usmeri v iskanje možnega in uresničljivega, torej v soustvarjanje rešitev. Kot so pokazali primeri, se instrumentalna definicija problema v praksi pojavlja kot zapis zgolj uporabnikove problemske situacije. Navedeno ne zadostuje. Socialna delavka mora izgovoriti in zapisati tudi lastno definicijo problema, na osnovi obeh definicij pa se potem soustvarja skupna definicija problema, ki je instrumentalna, saj pomeni instrument, s pomočjo katerega lahko iščemo in določamo deleže v rešitvi. Uporabnik bi v tem primeru povedal oziroma opisal svojo problemsko situacijo, pri tem postavil lastno definicijo problema (na primer zakaj se je znašel v materialni stiski in kaj po njegovem mnenju to pomeni), nakar bi svojo definicijo problema dodala še socialna delavka. Na podlagi obeh bi nato skupaj oblikovala enotno, instrumentalno definicijo problema, na podlagi katere bi uporabnik in socialna delavka soustvarjala možne rešitve.

V delež reševanja v delovnem odnosu pa mora socialna delavka pritegniti tudi druge udeležene v problemu kot pomembne tretje, ki lahko prispevajo k reševanju. V našem primeru je lahko to uporabnikova žena, otroci, drugi sorodniki, morda tudi delodajalec ali druge institucije in društva ter prav tako vsi drugi, ki so bodisi udeleženi v problemu bodisi bi lahko bili udeleženi pri rešitvi ali oboje hkrati.

V delovnem odnosu socialna delavka ravna tudi iz perspektive moči, ko pri soustvarjanju rešitev, pri soustvarjanju individualnega projekta pomoči in podpore ne uporablja npr. besed ne zna, ne zmore, je nemočen, nima denarja, ampak poudari, kaj uporabnik zna, zmore, kje so njegovi viri moči, kaj je njegov interes, nadarjenost, kaj je že zmožel narediti na tem področju in kdo vse lahko pri tem prav tako ponudi svoj delež k rešitvi. Socialna delavka skupaj z uporabnikom razišče, kaj uporabnik zmore sam (tako na primer ugotovita, da zmore sam preživljati otroka, kupiti hrano in oblačila, nima pa dovolj denarja za plačilo na primer šolskega izleta ali kurjave), s čimer pozicija uporabnika iz perspektive moči postane drugačna kot takrat, ko uporabnik na vlogi zgolj zapiše, da prosi za pomoč pri

plačilu šolskega izleta, ker je v materialni stiski in otroku tega ne more omogočiti ali pa da nima dovolj denarja za kurjavo.

Socialna delavka, ki ravna v delovnem odnosu, v iskanje rešitev vključi tudi druge udeležene, na primer v našem izmišljenem primeru tudi šolsko svetovalno delavko, katero od nevladnih humanitarnih organizacij (Projekt Botrstva, Rdeči križ, različna društva itd.), ali pomaga s finančnim prispevkom države, možnim po zakonu, z izdajo upravne odločbe o izredni denarni socialni pomoči. Socialna delavka torej odstopi od moči izključnega, zakonsko določenega, odločevalca oziroma izdajatelja odločbe o denarni socialni pomoči in postane udeležena v soustvarjanju projekta pomoči uporabniku. Če socialna delavka pri tem zmore podeliti tudi izkušnjo, da se tudi drugi ali da se morebiti tudi sama kdaj znašla v podobni stiski, ko otroku česa ni mogla omogočiti, bo pogovor hkrati vodila še na osebni način.

Upoštevajoč navedeno se sklone krog delovnega odnosa, ki nas privede do zaključene celote v soustvarjenem oziroma skupaj z uporabnikom zapisanem edinstvenem delovnem projektu pomoči, iz katerega je jasno razvidno, kdo bo k rešitvi kaj in kdaj prispeval. S tem postane vsak, ki je udeležen v problemu, udeležen tudi v rešitvi. S tem prav tako postane povsem jasno, kaj lahko k rešitvi prispeva uporabnik (na primer z dodatnim delom, zaslužkom ali prihrankom), kaj na primer šola, kaj kdo tretji (na primer sorodniki, če so pripravljeni in na voljo) in kaj socialna delavka (koliko denarja lahko dodeli z izredno pomočjo, s kom se lahko še poveže in ga povabi v soustvarjanje pomoči – na primer Zvezo prijateljev mladine). Projekt skupnega soustvarjanja, sedaj izmišljenega primera plačila šolskega izleta ali nakupa kurjave, se pri tem zaključi šele, ko vsi udeleženi dejansko prispevajo k rešitvi in se otrok lahko udeleži izleta. To je sklepno dejanje delovnega odnosa, ki pa ga je potrebno tudi proslaviti in znati ubesediti pomembnost prispevka vseh udeležencev v rešitvi.

Opisan primer služi kot prikaz kako ravnati drugače in hkrati pokaže kaj je drugače, če ravnamo socialno-delovno. Pokaže prispevek in bogastvo soustvarjanja rešitev, ki jih prinaša brez težav glede dvojnosti ravnanja. Dvojnost je primer tako zgolj obogatila, saj je kot prvo zakon socialno-delovni vsebini in soustvarjanju prinesel možnost rešitve denarne pomoči, kot drugo pa je socialno delo soustvarilo še druge možnosti in to vse na način, da je uporabnik postal tisti, ki ima in zmore in ne tisti, ki nima in ne zmore.

Kompleksen način reševanja problemske situacije na socialno-deloven način v okvirju zakonodaje je tako bolj učinkovit, kakor tudi vsebinsko bogatejši. Zajema namreč vse udeležene v procesu in vse udeležene pri rešitvi. Uporabnik od socialne delavke odhaja z jasno ubesedenim procesom pomoči, ki mu omogoča jasno formulacijo, kje je, kaj želi in kdo vse bo za uresničitev tega prispeval kakšen delež. Še pomembnejše pa je dejstvo, da uporabnik od socialne delavke odhaja tudi z lastnim spoznanjem, kaj zna in zmore ter kako lahko sam prispeva k temu, da se njegovi cilji uresničijo.

Takšen način dela, torej delo v socialno delovnem odnosu, nas jasno popelje v uporabo strokovnega jezika, jezika soustvarjanja in v uporabo veščin socialno delovnega zapisovanja. Delovni odnos je odnos, v katerem se soustvarjajo rešitve. Rešitve, ki so soustvarjene, zapišemo, vendar ne brez uporabnika. Tako nas delovni odnos avtomatično vodi tudi k temu, da uporabnik sodeluje pri zapisih kot soustvarjalec. Tudi če delamo v upravnem postopku, to ne sme biti razlog, da v predviden obrazec zakonsko določenega zapisnika ne pišemo vsebine uporabljenih konceptov socialno-delovnega odnosa, individualnega projekta pomoči in podpore ter besedo stranka zamenjamo vsaj z uporabnikom, če že ne z ekspertom iz izkušenj. In če bi to počele vse socialne delavke, bi verjetno tudi zakonodajalec sčasoma uvidel, da je potrebno zakone samo prilagoditi konceptom prav tiste stroke, za katere namen oziroma uporabo so pisani.

V sklepnem delu disertacije predstavljam tudi predloge, kot možne deleže v rešitvi, ki bi, po mojem mnenju, učinkovito prispevali k boljši in večji uporabi konceptov soustvarjanja

pomoči v delovnem odnosu, jezika soustvarjanja in znanj o zapisovanju socialnega dela na centrih za socialno delo.

SKLEP

Disertacija je nastala v obdobju, ko je poklic socialne delavke na centrih za socialno delo podvržen številnim pritiskom inšpekcij, kritikam, medijskemu razpravljanju in dvojnemu analiziranju.

To najverjetneje niti ni naključje, saj je poklic socialne delavke trenutno na razpotju, potreben velikih sprememb in predvsem vzpostavitve trdne in jasne strokovne poti, ki jo bo prinesla implementacija razvitih strokovnih konceptov pomoči v prakso.

Kot je pokazala raziskava, so namreč procesi pomoči v praksi socialnega dela razdvojeni med socialno-delovnim in upravnim konceptom ali pristopom, kar povzroča veliko nejasnosti v procesih pomoči in onemogoča strokovno konceptualni proces pomoči socialnega dela, kot se je razvil in s katerim si je socialno delo priborilo svojstvenost med številnimi strokami, ki nudijo pomoč ljudem v številnih problemskih situacijah. Ker pa so koncepti razviti, pristopi pomoči znani in številne raziskave potrjujejo tudi njihovo učinkovitost, bo torej potrebno vzpostaviti še pogoje, da bo socialno-delovna praksa postala jasna in edinstvena ter da bodo socialne delavke imele pogoje za delovni odnos z uporabnikom in soustvarjanje edinstvenih projektov pomoči.

Socialno delo se je kot stroka skozi zgodovino razvijalo skozi različna obdobja in iz dobrodelnosti se je, v preteklosti na bolj ali manj izposojenih konceptih pomoči, razvila lastna stroka, znanost, ki je z modernizmom in postmodernizmom dosegla tudi svojo specifičnost. Čeprav je specifičnost socialnega dela težko enoznačno definirati in se k temu trudijo številni avtorji, le-ta poudarja prepoznavanje in krepitev virov moči uporabnika, ki se je znašel v problemski situaciji v svojem socialnem okolju. Specifičnost socialnega dela je, da uporabnika ne izvzema iz socialnega okolja in rešuje njegove problemske situacije zgolj z uporabnikom samim, temveč da poveže v soustvarjanje rešitev vse udeležene v problemu in jih povabi, da postanejo soudeleženi v rešitvi. Soustvarjanje rešitev vseh udeležениh, ki jih omogoča delovni odnos, je torej tisto, kar lahko kot specifična stroka

uporabniku ponudi stroka socialnega dela.

V socialnem delu je uporabnik torej neločljivo povezan s svojim socialnim okoljem in bistvo socialnega dela je pomoč uporabniku, da bo lahko na osnovi lastnih virov moči in virov iz okolja (vsaj) zadovoljivo živel v in s svojim socialnim okoljem.

Široko paleto opredelitev specifičnosti socialnega dela dopolnim tudi s svojo definicijo specifičnosti socialnega dela na centrih za socialno delo, ki sicer ni popolna, pa vendar nam je lahko v pomoč in oporo pri vsakdanjem delu, saj zajema vse bistvene in specifične elemente pomoči v socialnem delu.

Socialno delo na centrih za socialno delo je strokovna pomoč (na osnovi znanstvene teorije in metod socialnega dela ter na tem temelječe prakse) ljudem (uporabnikom) v stiski (oz. če uporabimo Lüssija – problemskem primeru in dodajam v problemski situaciji) na način, da skupaj z njimi in s pomočjo vzpostavljenega socialno-delovnega odnosa, raziskovanja in krepitve njihovih virov moči ter na osnovi izgrajene instrumentalne definicije problema, iščemo možnosti za njihovo reševanje. Cilj pomoči je zanj natančno izdelan in na podlagi virov moči uporabnika uresničljiv edinstveni delovni projekt pomoči, ki je rezultat soustvarjanja uporabnika oz. eksperta iz izkušenj in socialne delavke in temelji tako na obstoječih kot tudi na novo soustvarjenih možnostih pomoči v skupnosti.

Delovni odnos in edinstveni delovni projekt pomoči temeljita na spoštovanju univerzalnih kot tudi partikularnih pravic uporabnikov.

Socialne delavke pa imajo poleg strokovnega tudi družbeni mandat, ki ga uresničujejo v ožji in širši družbi kot tudi v politiki, tako s preventivnim delovanjem na občutljivih področjih dela, z opozarjanjem na pravice uporabnikov in z zavračanjem tako družbeno kot strokovno nesprejemljivega.

Kljub doseženi specifičnosti konceptov pomoči, ki jih nudi socialno delo, in hkratne možnosti pridobitve visokega nivoja teoretičnih znanj teh konceptov pomoči na akademski in tudi dodatno izobraževalni (seminarji, delavnice) ravni, pa je v praksi temeljnih institucij

socialnega dela, ki jih v Sloveniji predstavljajo centri za socialno delo, uporaba strokovnih konceptov pomoči v socialnem delu, kot je pokazala raziskava, pomanjkljiva.

Osnovna koncepta pomoči v socialnem delu, to sta delovni odnos z vsebovanimi koncepti instrumentalne definicije problema, perspektive moči, etike udeležnosti, osebnega vodenja in izvirni delovni projekt pomoči, se ne uporabljata kot temeljna pristopa dela na centrih za socialno delo. Sicer je zaznati uporabo posamičnih elementov navedenih konceptov, pa vendar ne v tolikšni meri, da bi lahko govorili o specifičnem načinu ravnanja. Koncepte pomoči socialne delavke uporabljajo predvsem nedosledno. Najbolj zastopan med koncepti delovnega odnosa je sicer instrumentalna definicija problema, ki pa je v praksi opredeljena večinoma zgolj kot definicija problema uporabnika in ne skupaj soustvarjena definicija uporabnika in socialne delavke. Drugi najbolj zastopani koncept, to je edinstveni delovni projekt pomoči, pa je uporabljen v praksi predvsem le kot neke vrste posamični dogovor med socialno delavko in uporabnikom ter velikokrat predstavlja le usmeritev v druge oblike pomoči in ne natančno izdelan načrt konkretnih nalog in zadolžitev vseh udeleženi.

Prav tako je raziskava pokazala, da socialne delavke pri svojem delu večinoma ne uporabljajo jezika socialnega dela, ki se je vzporedno s koncepti razvil v specifičen jezik soustvarjanja, kot tudi ne soustvarjajo zapisov skupaj z uporabnikom po načelih zapisovanja v socialnem delu.

Procesi pomoči v praksi na centrih za socialno delo so tako večinoma zelo nejasni, z izstopajočo uporabo upravno administrativnega pristopa pomoči z vnesenimi elementi socialno-delovnega odnosa, kombinacijo vsakdanjega in upravno-administrativnega jezika in uporabo zapisovanja, ki ni socialno delovno.

Čeprav socialne delavke na centrih za socialno delo večinoma poznajo temeljne koncepte pomoči v socialnem delu in jih želijo uporabljati, prihaja do težav predvsem pri njihovi implementaciji v prakso.

Raziskava je pokazala, da socialne delavke pri uporabi konceptov pomoči socialnega dela v praksi ovirajo tako objektivni kot subjektivni dejavniki. Med objektivnimi razlogi je najizrazitejša birokratizacija dela, ki se kaže predvsem v vodenju upravnih postopkov, vedno večji količini evidenc in baz, posvečanju pozornosti količini vlog in ne vsebini dela, v zapisovanju itd. Socialne delavke pa so tudi preobremenjene in nimajo zadostnega časa za soustvarjanje v delovnem odnosu. Opravljajo področja dela, pri katerih ne potrebujejo znanj socialnega dela, prav tako pa dela, ki zahtevajo socialno delovni pristop in znanja opravljajo zaposleni, ki nimajo socialno-delovne izobrazbe.

Socialne delavke pa vendarle tudi same prispevajo k nespremenjenim razmeram v praksi. Poleg objektivnih razlogov za nedosledno uporabo konceptov pomoči, se v raziskavi izpostavi tudi, po mojem mnenju pomembna in še z drugimi dejavniki povezana, problematika nesamozavestne strokovne držbe socialnih delavk, ki se kaže s tem, kot navajajo same socialne delavke, da se ne znajo postaviti za svoj poklic, nimajo strokovne samozavesti, so premalo povezane in ne znajo promovirati svoje stroke. Zaradi nesamozavestne držbe se tako strokovno bolj „varno“ počutijo uporabljati upravno-administrativni pristop dela, ki jim predstavlja bolj oprijemljivo in zanesljivo okolje za delo na problemski situaciji kot vstopanje v nekoliko bolj nepredvidljiv delovni odnos, kjer se rešitve uporabniku ne predlagajo ali celo delegirajo s strani socialne delavke, temveč se soustvarjajo skupaj z njim in skupaj z vsemi udeleženi.

Strokovna nesamozavest socialnih delavk pa vsekakor vpliva tudi na njihovo podredljivost drugim strokam, njihovo družbeno nedejavnost in zanemarjanje družbenega mandata socialnega dela. Preko tega bi se socialne delavke morale boriti za pravice partikularnega uporabnika, opozarjati na družbeno neenakost, zahtevati enakost in enakopravnost in vsekakor zahtevati možnost uporabe konceptov pomoči lastne stroke ter s tem zavračati nesprejemljivo, torej tako naloge, ki v socialno delo ne sodijo, kot tudi pristope pomoči, ki niso v korist uporabnikom. S svojo nesamozavestno strokovno držbo, velikokrat pa tudi zaradi bojazni pred različnimi inšpekcijskimi nadzori in v strahu za lastno zaposlitev ter s

tem povezanim preživetjem, se namreč socialne delavke podredijo državi, ki jim ne omogoča v celoti delati na osnovi njim lastnih konceptov pomoči. Nalaga jim delati tudi nesocialno-delovne (upravne, birokratske) naloge, na področjih, kjer pa je potreba po socialno-delovnem znanju za ravnanje, pa zaposluje druge (včasih zelo neustrezne) profile strokovnjakov. Socialne delavke torej pogosto pristajajo na vse pogoje dela in se tako podrejajo državi in drugim strokam, na način, kot je to pokazala raziskava, da uporabljajo v sodelovanju z drugimi institucijami tudi njihov profesionalni jezik.

Poleg tega se težava kaže tudi v neenotnosti socialnih delavk pri razumevanju konceptov pomoči, nepovezanosti socialnih delavk in nezadostni podpori drugih institucij, ki bi se morale zavzeti za uporabo stroke socialnega dela na centrih za socialno delo. Socialne delavke pogrešajo podporo Socialne zbornice, Fakultete za socialno delo, Skupnosti centrov in drugih za stroko socialnega dela pomembnih institucij.

Tako ostaja situacija v praksi nespremenjena in socialne delavke se v nejasnosti procesov pomoči, namesto, da bi videle potrebe uporabnika, ki je pred njimi, samozavestno delovale po lastnih konceptih pomoči v okviru zakonov in navzven zahtevale spremembe zakonodaje in organizacijo, ki bi omogočala visok strokovni nivo pomoči uporabniku, vedno znova ukvarjajo predvsem z analizo zakonodaje, ki v večjem delu ne podpira procesov pomoči v socialnem delu, z delitvijo uporabnikov v posamezne storitve in/ali javna pooblastila, ki je v kompleksnem procesu pomoči delovnega odnosa neustrezna in nepotrebna ter, predvsem v najzahtevnejših nalogah, kot so intervencije za zaščito otrok in posameznikov, z vprašanjem dvojnih vlog, ki so ena najbolj perečih vprašanj pri delu socialnih delavk.

S sedanjo situacijo večina socialnih delavk ni zadovoljna in si želijo sprememb in dela v strokovnih konceptih socialnega dela, vendar pa imajo premalo samozavesti, podpore in skupne moči, da bi se uprle tistim, ki jim takšna situacija ustreza. To so predvsem tisti, ki imajo družbeno moč in čeravno prikrito in pod pretvezo zakonov, ki bolj ali manj v

Sloveniji ščitijo zgolj univerzalne človekove pravice, želijo še več moči nad državljani, predvsem tistimi, ki imajo zaradi svoje takšne ali drugačne problemske situacije manj moči, torej partikularnimi uporabniki socialnega dela.

Socialne delavke tudi same pristajajo na nesprejemljivost, saj so se na nek način vdale, kot da bi priznale premoč upravnega in univerzalnega in kot da bi pozabile, da so se odločile za ta poklic ravno zato, da bodo tisti z manj moči imeli več moči, da bodo lahko zadovoljene njihove specifične potrebe, da bodo lahko bivali v svojem socialnem okolju in da bodo to dosegale na socialno-deloven način, s soustvarjanjem edinstvenih projektov pomoči in tudi z zastopanjem njihovega glasu v družbi.

Disertacija je sicer pokazatelj stanja socialnega dela na centrih za socialno delo v Sloveniji, torej tega kako delamo, pa vendar ni namenjena kritiziranju dela socialnih delavk. Predvsem je vabilo in vzpodbuda k razmišljanju o tem, kako delati drugače, na način socialno-delovnega odnosa in edinstvenega delovnega projekta pomoči. Pomemben prispevek oziroma dodana vrednost disertacije je ravno v tem, da sem v njej poskušala razširiti raziskovanje od tega, česar ni, do raziskovanja, kaj bi moralo biti, s hkratnim prikazom tega, kaj je za to potrebno spremeniti.

Raziskava je, kot sem že zapisala, jasno pokazala nejasnost procesov pomoči, razdvojenost socialnih delavk med pravno-birokratskim pristopom in socialno-delovnim pristopom dela. To, da se socialne delavke včasih bolj odločajo za pravno-birokratski pristop dela ali informiranje kot pa delovni odnos, sicer ni napačno, saj je tem delo tudi opravljeno in za uporabnika narejeno tudi veliko dobrega, vendar pa je na ta način tudi veliko tudi opuščenega. Opuščena je predvsem vsebina, ki jo daje odnos, ki ne temelji zgolj na spoštovanju, temveč tudi na soustvarjanju. Opuščen je predvsem delež uporabnika kot soustvarjalca v skupnem projektu pomoči, ki ga ponuja socialno delo, prav tako je ta pristop univerzalističen in ne upošteva partikularnosti vsakega posameznega uporabnika.

Kako torej delati drugače, kako delati socialno-delovno?

Socialne delavke na centrih za socialno delo morajo, če želijo delati drugače, najprej sprejeti dvojnost, v kateri se pri delu gibljejo. Torej upravno-pravni pristop, ki ga narekuje zakonodaja in drugi socialno-delovni pristop, združena na eni poti. Razmišljanje o dveh ločenih pristopih, med katerima moramo nujno izbirati, je namreč napačno in vodi k temu, kot je to pokazala raziskava, da se odločamo predvsem zgolj za eno in to večinoma upravno-pravno pot, pot informiranja in seznanjanja, saj nam ta predstavlja večjo varnost in zanesljivost.

Dvojnost si zato poskušajmo predstavljati kot en sam pristop, kot eno združeno pot, kjer je vse pomembno, tako okvir, ki nam ga predstavlja zakonodaja, kot tudi vsebina v njem, ki pa ne more biti v naprej skonstruirana, ampak jo soustvarjamo skupaj z uporabnikom v okviru delovnega odnosa.

Na eni strani torej združen pristop predstavlja zakonodaja, ki nam postavlja zgolj okvir pravic in obveznosti, torej informacije o tem, kakšne pravice in obveznosti je država namenila uporabniku in kako v določenih situacijah, ko gre za upravni postopek (torej zgolj v primeru, ko tudi odločamo o teh pravicah in obveznostih uporabnika) postopamo (na primer v kakšnem roku vabimo uporabnika na pogovor), ne pa kako vsebinsko delamo. Vsebino temu združenemu pristopu namreč dodata socialna delavka in uporabnik v delovnem odnosu s čemer se počasi soustvarja vsebina, za katero pa na začetku še nihče ne ve, kakšna bo in kakšne rešitve bo prinesla.

Zato se mora socialna delavka ob prihodu vsakega uporabnika, družine, skupine, odločiti za to, da bo ravnala socialno-delovno. To pomeni, da se odloči za delo v delovnem odnosu, da se odloči za spoštljiv odnos do uporabnika, ki postane njen zaveznik na skupni poti raziskovanja in soustvarjanja. Govorim o tem, da se moramo odločiti za to, ker imamo, kot je pokazala tudi raziskava izbiro. Lahko namreč izberemo lažjo in zanesljivejšo pot

upravno-pravnega delovanja in/ali informiranja uporabnika, ki bo morda tudi zadostila zahtevam države, inšpekcije itd. Vendar ta pot ni socialno-delovna.

Socialno-delovna pot je zahtevnejša in strokovnjakinjo izpostavi drugače - kot eksperta, ki stopa na pot soustvarjanja in ne ve, kaj bo ta pot prinesla. Na to pot namreč ne gre sama, temveč skupaj z drugim ekspertom – uporabnikom kot ekspertom iz izkušenj. Na tej poti socialna delavka poseduje znanje za ravnanje in zato ve, da je ta pot v prvi vrsti pot spoštljivega odnosa, v katerega uporabnika povabi. Povabi ga na socialno-deloven način in mu tudi razloži, kaj pomeni delovni odnos in kako ta proces pomoči poteka, predstavi mu kaj je njena vloga in kaj njegova in pove, kaj v neki situaciji to pomeni po zakonodaji, v kakšen okvir postavlja zakonodaja njun delovni odnos oziroma kje se glede načrtovanja pravic in obveznosti lahko gibljeta.

Socialna delavka poskuša z uporabnikom skleniti dogovor o sodelovanju, pomemben je čas „tukaj in zdaj“, v katerega se morata vedno znova vračati, saj je to čas delovnega odnosa, in dogovor o času pogovora. Začetek oziroma vstop v delovni odnos, s spoštljivim odnosom do uporabnika je zelo pomemben, saj je od tega odvisen nadaljnji potek. Spoštljiv pa v socialnem delu pomeni tudi, da strokovnjak odstopi od moči, da torej ravna po konceptu etike udeležенosti in da skupaj z uporabnikom razišče okvirje možnega, da sodeluje, soustvarja skupaj z njim. Šele to namreč ustvari pogoje, da se mu uporabnik pridruži na poti soustvarjanja in iskanja lastnega deleža pri problemu in pri rešitvi.

Odstop od moči je potreben tudi pri nadaljnjem koraku v socialno-delovnem odnosu, ko socialna delavka z uporabnikom skupaj soustvari definicijo problema, ki se imenuje instrumentalna. Gre torej za posebno definicijo problema, ki jo oblikujeta skupaj uporabnik in socialna delavka, vsak iz svojega vidika. Pri tem je pomembno, da jo socialna delavka ponovno uokviri z zakonodajo, torej da njen delež k instrumentalni definiciji predstavlja tudi informacije o možnem in tudi o nujnem ter zahtevanem.

Ko je instrumentalna definicija soustvarjena, predstavlja pomemben instrument, na podlagi katerega se lahko prične raziskovanje in soustvarjanje možnih rešitev. Instrumentalna definicija je oblikovana tako, da nakaže že pot k soustvarjanju rešitev in uporabnika, udeleženega v problemu, spreminja v uporabnika, udeleženega v rešitvi.

Pri tem socialna delavka ne sme spregledati še ene bistvene značilnosti delovnega odnosa in se vedno znova trudi komunicirati z vsemi udeleženi v problemu. Pri tem je pomembna odkrita in neposredna komunikacija, torej da so vsi o vsem obveščeni, čeravno je najbolje, da se rešitve soustvarjajo skupaj, v neposredni komunikaciji, za isto mizo, z ustvarjenim spoštljivim pogovorom med vsemi udeleženi.

Ko uporabnik in socialna delavka soustvarita instrumentalno definicijo problema, je izjemnega pomena pogledati na možnosti rešitve iz perspektive moči, kar pomeni, da skupaj z uporabnikom raziskujemo njegove vire moči in pomoči, interese, talente, moč, sposobnosti, s pomočjo katerih, in seveda v okviru možnega, v našem okviru državnih zakonov in predpisov pričnemo soustvarjati izviren delovni projekt pomoči.

Izviren delovni projekt pomoči so zapisane konkretne naloge, koraki, ki nas vodijo k želenim razpletom, k rešitvam in so zapisani zelo konkretno (kdo bo kaj naredil, do kdaj). Naloge se razdelijo med udeležene, ki tako postanejo udeleženi v rešitvi, in delovni odnos se nadaljuje z dogovorom tudi o naslednjem srečanju.

Posebno vrednost delovnemu odnosu lahko doda še koncept osebnega vodenja, ko socialna delavka podeli lastno izkušnjo pri soustvarjanju rešitve v podobni problemski situaciji z uporabnikom.

Delovni odnos, skupna pot soustvarjanja naj se zaključi s proslavitvijo, z izrečenim zadovoljstvom, da smo skupaj soustvarili dobro rešitev in povabilom za ponoven spoštljiv delovni odnos, v kolikor se bo uporabnik znašel v enaki, podobni ali povsem drugačni problemski situaciji.

Na centrih za socialno delo se odnos z uporabnikom prične velikokrat vzpostavljati v kriznih situacijah, v katerih ima socialna delavka velikokrat občutek, da je postavljena v položaj tako imenovanih dvojnih vlog, torej v vlogo pomoči in vlogo javnih pooblastil.

Dvojne vloge v nalogi poskušam razvozlati na način, da poudarim pomembnost vzpostavljanja delovnega odnosa tudi v kriznih situacijah in s tem, da označim nadzorovanje kot nesprejemljiv način ravnanja v socialnem delu. Nadomestim ga z razmišljanjem Roela in Sonje Bouwkamp (2014) o strokovni avtoriteti, ki socialno delavko postavi v vlogo „coacha“, neke vrste učitelja, ki je na strani družine kot njihov spoštljiv zaveznik, namesto da socialna delavka vstopa z nadzorovanjem ali kontrolo, stoječa na drugi strani, zaradi česar jo uporabniki doživljajo kot neželenega nasprotnika. Pri tem je potrebno seveda najprej osvojiti novo miselnost, da pomagamo otroku, ko pomagamo njegovi družini in da sama ločitev otroka od staršev z intervencijo, tudi če do nje pride, ne prinaša zadovoljivih rešitev. Potrebno je stopiti naprej, korak k družini, ki potrebuje učenje drugačnih ravnanj.

Kot premostitev težav dvojnih vlog in tudi kot neke vrste preseganje nekaterih (v določenih primerih so intervencije otroka za njegovo zaščito seveda nujne) intervencij uvajam novi koncept dela, ki ga poimenujem krizno soustvarjanje. O kriznem govorim, ker gre za pomoč posameznikom, družinam v kriznih situacijah in stiskah, ki bi sicer zahtevale ukrepanje za njihovo zaščito ali zaščito njihovih družinskih članov. O soustvarjanju pa govorim, ker ne gre za enostransko poseganje v življenje posameznika ali družine v krizi z ukrepi, temveč za delo v smislu soustvarjanja v delovnem odnosu. Krizno soustvarjanje skupaj zahteva intenzivni in akcijski pristop k reševanju socialne stiske v delovnem odnosu, ki poteka med socialno delavko in uporabnikom. Krizno soustvarjanje je tako kratkotrajno intenzivno delo na soustvarjanju možnih oblik pomoči, z namenom preprečitve skrajnih ukrepov ali intervencij institucij. Krizno soustvarjanje pomeni kratkotrajno, vendar intenzivno delo z družino ali posameznikom ob uporabi in sodelovanju vseh možnih oblik pomoči ter sodelovanju drugih institucij, ožje in širše socialne mreže, prostovoljcev in

drugih strokovnjakov.

Intenzivno sodelovanje v delovnem odnosu je pri kriznem soustvarjanju bistvenega pomena in je ključ do premagovanja krizne situacije. Sodelovanje uporabnika mora biti zato preverjeno in zagotovljeno pred začetkom aktivnosti, saj je le-to pogoj za delovanje v delovnem odnosu. Socialna delavka pa mora biti sposobna razvijati in vzdrževati delovni odnos ter biti usposobljena in kreativna pri nujenju pomoči v krizni situaciji.

Delovni odnos in edinstveni delovni projekt pomoči je tudi tisti, ki upošteva in podpira koncept diferenciranega univerzalizma, kar pomeni, da upošteva edinstvenost, torej partikularnost uporabnika, njegovih potreb in pravic in bi moral nadomestiti trenutno še prevladujočo univerzalno administrativno naravnost k zagotavljanju zgolj splošnih pravic uporabnikov. V socialno-delovnem odnosu je nujno upoštevanje razlik in različnosti (glede na spol, kulturo, raso), pluralnost družin, spoštovanje in uresničevanje tako univerzalnih človekovih kot partikularnih uporabnikovih pravic, zajema edinstveno soustvarjanje delovnih projektov pomoči in podpore v delovnem odnosu, ki tako predstavljajo specifični univerzalizem v ravnanju socialnih delavk. Socialne delavke v delovnem odnosu ne morejo delovati zgolj univerzalno.

Delovni odnos nam narekuje tudi spremembo uporabe jezika. Narekuje nam govoriti socialno-delovni jezik, jezik moči in soustvarjanja. Tega lahko uporabimo tudi v okviru zakonodaje, tudi v upravnem postopku. Imamo podlago za to, da upravno-birokratski jezik ali jezik drugih strok nadomestimo s socialno-delovnim, saj je to legitimen jezik, je jezik stroke, ki je kot tak tudi zapisan, le uporabljati ga je potrebno začeti.

Tudi zapisovanje v socialnem delu narekuje socialno-delovni odnos. Zapisovanje je omejeno zgolj in samo v upravnem postopku in nikjer drugje. Pa še v okviru tega je vsebina lahko socialno-delovna, saj nam v upravnem postopku zakon opredeljuje samo okvir, vsebino dodajamo in soustvarjamo skupaj z uporabnikom. Zapišemo jo skupaj z njim,

povabimo ga v to opravilo kot soustvarjalca. To je njegova zgodba, njegova problemska situacija in naše poslanstvo je, da mu pomagamo soustvarjati rešitev zanjo. Če bo sam prispeval tudi k zapisu načrta pomoči, bo najverjetneje lažje udeležil svoj delež k rešitvi.

Delovni odnos je tisti, ki zmeraj ponuja vsebino, v okviru zakonodaje, na socialno deloven način. In vsebina bo z vsakim uporabnikom drugačna, ker je socialno delo v delovnem odnosu nepredvidljivo. Ima namreč dva soustvarjalca, socialno delavko in uporabnika, ki vsebino oblikujeta skupaj, jo soustvarjata in jo ravno zato naredita posebno in vredno. Tako na skupni poti zakonodaje in socialno-delovnega odnosa dobimo kompleksen sistem delovanja v socialnem delu na centrih za socialno delo. Ta naj ne temelji zgolj na spoštljivem odnosu, temveč na ubesedenem procesu pomoči, ki nam ponudi soustvarjen projekt pomoči, da lahko uporabnik natančno vidi sedanost in prihodnost, torej kje je in kaj oziroma kam si želi.

Da bi v prihodnje koncept delovnega odnosa in koncept edinstvenega delovnega projekta pomoči postala temelj prakse na centrih za socialno delo, je potrebno uvesti nekaj sprememb. Potrebno bo ustvariti objektivne okoliščine, ki bodo omogočale socialnim delavkam delo v zahtevnih in kompleksnih procesih pomoči, prav tako pa bodo socialne delavke morale spremeniti strokovno držo in se postaviti za svoj poklic. Najprej bo potrebno narediti dober in trden okvir za delo in spremeniti zakonodajo, ki bo podpora in ne ovira socialnim delavkam pri zagotavljanju pomoči uporabnikom. Tako je nujna sprememba Zakona o socialnem varstvu, v katerem se naj jasno razmejijo področja dela socialnih delavk od področij dela drugih strokovnjakov, pri čemer naj se tudi ukine delitev dela na storitve in javna pooblastila in naj se namesto tega natančneje opredelijo koncepti pomoči v socialnem delu v posameznih problemskih situacijah. Tako je zagotovo nujno tudi oblikovanje novega kataloga socialnega dela na centrih za socialno delo, v katerem bodo jasno razmejene naloge, ki jih naj opravljajo socialne delavke ter drugi poklici, in vsebinska opredelitev nalog glede na pristope v socialnem delu. Potrebno je zamenjati Pravilnik o standardih in normativih socialno-varstvenih storitev z novim pravilnikom, Pravilnikom o

soustvarjanju pomoči in podpore na centrih za socialno delo, ki naj vsebuje vsebine dela, ki temeljijo na konceptih soustvarjanja v delovnem odnosu. Nujno potrebna je tudi sprememba družinske zakonodaje – sprejem predloga Družinskega zakonika z določenimi popravki. Predlog Družinskega zakonika namreč prinaša veliko dobrega, predvsem za socialno delo potreben in pomemben prenos ukrepanja na pristojna sodišča, vendar pa bi predlagatelji z njim uzakonili tudi za socialno delo nesprejemljivo in neučinkovito nadzorovanje družin, ne bi pa uzakonili odprte posvojitve, ukinili bi možnost namestitve v rejniško družino s soglasjem staršev, prav tako pa ne bi zagotovili enakih pravic istospolnim parom. Zato je potrebno predlog, preden bo le-ta sprejet kot veljavni zakonik, še dobro prevetriti in ga dopolniti s koristnostmi socialno-delovnega, predvsem z uzakonitvijo delovnega odnosa in edinstvenega delovnega projekta pomoči namesto nadzorovanja. Le na tej osnovi socialno delo ne bo le servis sodišč, temveč samostojna strokovna služba z lastno kompetenco pomoči, ki jo bo kot takšno znala zastopati pred drugimi institucijami, uporabnikom pa bo nudena edinstvena podpora in pomoč v njihovih specifičnih problemskih situacijah. Socialno delo bi v praksi potrebovalo tudi novi procesni zakon, ki bi nadomestil Zakon o splošnem upravnem postopku (ZUP) in ki bi bil prilagojen konceptom soustvarjanja v socialnem delu. Sprejeti bi morali nove ali spremeniti obstoječe zakone, ki bi urejali partikularne potrebe in pravice posameznih uporabnikov (kot na primer oseb s hendikepom).

Potrebna je tudi (že dolgo načrtovana) nova organizacija centrov za socialno delo, ki pa naj bo v prihodnje takšna, da bo omogočila socialnim delavkam soustvarjanje v delovnem odnosu tako v vsebinskem kot časovnem smislu. Organizacija mora biti v podporo socialnim delavkam, da bodo lažje delale socialno-delovno in učinkovita tudi za uporabnike, da se bodo lažje odzivali na procese pomoči. Nova organizacija centrov za socialno delo bi morala omogočati kompleksno pomoč soustvarjanja v delovnem odnosu, kar pomeni, da delitev delovnih področij na centrih za socialno delo na storitve in javna pooblastila ni več potrebna, prav tako pa niti ni več ustrezna. Dobra organizacija centrov za socialno delo mora predvsem upoštevati kompleksnost pomoči soustvarjanja v delovnem

odnosu, ki presega delitev na specializirana področja dela in sicer na način, da preide na kompleksno pomoč posameznemu uporabniku oziroma družini, ki se znajde v eni ali več problemskih situacijah. Tako v novi organiziranosti centrov za socialno delo vsak posameznik ali družina potrebuje svojo socialno delavko, ki sodeluje z uporabnikom ali družino na način soustvarjanja v delovnem odnosu ne glede na to, v kakšni problemski situaciji so se uporabnik ali družina znašli. Socialna delavka bi bila tako koordinator pomoči družini ali posamezniku, sodelovala bi z vsemi udeleženi v problemu in pomembnimi drugimi, da bi lahko postali udeleženi v rešitvi. Socialna delavka bi bila tako njihova osrednja oseba v procesu pomoči, za katerega bi bila tudi odgovorna. Dobra organizacija centrov za socialno delo bi v prihodnje morala upoštevati pomembnost bližine uporabnika in dostopnost do pomoči in podpore. Centri za socialno delo bi se morali bolj približati okolju v katerem ljudje živijo. Socialni delavki in uporabniku mora zagotavljati tudi pogoje za nudenje in sprejemanje fleksibilne pomoči in podpore, kar pomeni ne le prilagajanje pomoči in razvijanje programov v socialnem okolju uporabnika temveč tudi časovno fleksibilnost. Socialna delavka bi morala imeti možnost osebne razporeditve delovnega časa glede na potrebe, ki jih ima pri zagotavljanju procesov pomoči in podpore uporabniku in družinam v okolju, kjer deluje (bolj fleksibilen delovni čas oziroma urnik vsake socialne delavke, da se lahko dogovori za čas srečanj, ki bo ustrezal vsem udeleženi v procesu pomoči). Pomembno je tudi, da organizacija socialni delavki omogoča, da ima čas za celovito podporo in pomoč v delovnem odnosu, tako mora imeti socialna delavka manjše število primerov. V novi organizaciji centrov za socialno delo bi tako za učinkovito delo morale delovati več manjših centrov za socialno delo (delitev in povezovanje glede na število prebivalcev in značilnosti socialnega okolja), ki bi imeli enotno regijsko službo za določene skupne naloge (skupne službe, nekatere strokovne naloge, ki so vezane na regijsko pokritost) in enotno mobilno službo (interventna služba, mobilna pravna služba in mobilni psiholog).

Socialne delavke poleg tega potrebujejo za učinkovite procese pomoči v prihodnje več dodatnih izobraževanj in usposabljanj iz področja socialnega dela, ki bodo omogočala

nadgrajevanje in dopolnjevanje znanja o načinih ravnanja v socialnem delu (kot primer obnovitveni seminarji, seminarji o novostih v procesih pomoči). Potrebujejo še več administrativne, pravne in upravne pomoči, enostavnejši in učinkovitejši sistem za vnašanje podatkov, več možnosti timskega dela in supervizij ter medcenterskega povezovanja (medcenterske intervizije).

Spremembe pa lahko dosežejo le socialne delavke same, ki bodo družbeno aktivne in bodo v družbi predstavljale tako glas stroke socialnega dela, se borile za to, da jim bo država omogočila pogoje za strokovno opravljanje lastnega poklica in se borile za uveljavljanje partikularnih pravic uporabnikov, s katerimi se srečujejo. Za to pa vsekakor potrebujejo medsebojno povezanost in tudi podporo drugih strokovnih institucij, predvsem Fakultete za socialno delo, Skupnosti centrov za socialno delo in Socialne zbornice.

Takšne spremembe pa lahko dosegajo le tiste socialne delavke, ki so strokovno samozavestne, se znajo postaviti za svoj poklic in vanj verjamejo. Tako bodo socialne delavke v prihodnje morale veliko narediti tudi na osebni ravni ravnanja s poklicem, postati strokovno samozavestnejše in kot temeljni način dela v praksi implementirati socialno-delovni odnos in edinstveni delovni projekt pomoči, začeti uporabljati jezik soustvarjanja kot jezik lastne stroke in zapisovati, kot to narekuje stroka socialnega dela. Na ta način bodo lahko nudile pomoč uporabniku iz perspektive socialnega dela, ki je perspektiva diferenciranega univerzalizma.

Mislim, da je disertacija dosegla svoj cilj, saj sem v njej znova ubesedila teoretske koncepte soustvarjanja v delovnem odnosu za prakso socialnega dela na centrih za socialno delo in jih strnila na enem mestu. Pri tem pa nisem prikazala le njihove (ne)uporabe v praksi, torej kako delamo, temveč sem pokazala tudi, kako bi lahko, iz vidika socialnega dela, ravnali drugače. Namen naloge pa bo dosežen takrat, ko bo le-ta dosegla socialne delavke, jim ponudila razmišljanje o spremembah in s tem konkretno oporo pri uporabi lastne stroke, ki temelji na soustvarjanju, in ko bo dosegla tiste, ki na to lahko vplivajo z zagotovitvijo objektivnih okoliščin.

Disertacija ni popolna in ker je pisana za zelo široko materijo, je morda v nekaterih poglavjih in do določenih vsebin premalo podrobna in natančna (primer zakonodaje), za nekatere, prav tako pomembne vsebine (predstavitev več možnih edinstvenih delovnih projektov pomoči s partikularnimi uporabniki), pa ni bilo več prostora. Takšna kot je, predstavlja dobro izhodišče za spremembe in upam, da bo že razmišljanje o uvodu v novi in moderni sistem socialnega varstva, omogočilo delo in soustvarjanje s partikularnim uporabnikom. To bi pomenilo novo poglavje centrov za socialno delo, kjer bo pisano o rabi konceptov pomoči, o soustvarjanju v delovnem odnosu in o strokovno samozavestnih, družbeno aktivnih socialnih delavkah, ki mislijo, govorijo in delajo socialno delo na centrih za socialno delo.

LITERATURA IN VIRI

- Adams, R., Dominelli, L. Payne, M. (ur.) (2005), *Social Work Futures. Crossing Boundaries Transforming Practice*. New York, Houndmills, Basingstoke, Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Anderson, H., Gehart, D. (2007), *Collaborative Therapy. Relationships and Conversations that make a Difference*. New York: Taylor&Farncis Group.
- Anttonen, A., Häikiö, L., Sefánsson, K. (2012), *Welfare State, Universalism and Diversity*. Cheltenham Glos: Edward Elgar Publishing.
- Austin, D.M. (2000), Greeting the Second Century: A Forward Look From a Historical Perspective, v: *Social Work at the Millennium*, Hopps, J.G., Morris, R. (ed.), New York: The Free Press (20-41).
- Beckett, C. (2006), *Essential Theory for Social Work Practice*. London: Sage Publications Ltd..
- Bouwkamp, R., Bouwkamp S. (2014), *Blizu doma. Priročnik za delo z družinami*. Za prevod: Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta.
- Cooper, D., M., Ball, D. (1991), *Social work and child abuse*. London: Macmillan Education LTD.

- Čačinovič Vogrinčič, G. (brez letnice), *Vzpostavljanje delovnega odnosa v socialnem delu*. Interno gradivo. Dostopno na: www.fsd.uni-lj.si/mma/Vzpostavljanje%20delovnega%20odnosa%20v%20SD/2008061113042179/ čačinovič vogrinčič delovni odnos (15. avgust 2016).
- Čačinovič Vogrinčič, G. (1998), Socialno delo z družino: prispevek konstruktivizma. *Revija Socialno delo*, letnik 37, številka 3-5. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2003), Jezik socialnega dela. *Revija Socialno delo*, letnik 42, številka 4-5. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani, (199-2013).
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2007), Naj otroci visijo na lustru in čakajo, da starša razčistita?: intervju z dr. Gabi Čačinovič Vogrinčič, strokovnjakinjo za družinsko terapijo. *Časopis Dnevnik: Tedenski magazin Dnevnikov Objektiv*, letnik 2, številka 52. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2008), *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2010), Soustvarjanje pomoči v jeziku socialnega dela. *Revija Socialno delo*, letnik 49, številka 4. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani (239-245).

- Čačinovič Vogrinčič, G. (2011), *Zapisovanje v delovnem odnosu. Zapisovanje delovnega odnosa in izvirnega delovnega projekta pomoči*, v: Poštrak, M., Urek, M. (ur.): *Zapisovati socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani (27-39).
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2015), *Soustvarjanje pomoči v socialnem delu: teoretični koncepti in produkcija novih znanj v raziskovanju prakse*. Fakulteta za socialno delo. Neobjavljeno gradivo, dostopno pri avtorici.
- Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina, M. (2009), *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Dragoš, S. (1997), Socialno delo in terminologija. *Revija Socialno delo*, letnik 36, številka 4. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani (259-273).
- Ewijk van, H. (2010), *European Social Policy and Social Work: Citizenship-Based Social Work*. Oxon: Routledge.
- Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani (2012), *Pogovor z otrokom v socialnem delu z družino* (predavanja). Dostopno na: www.fsd.si/mma/predavanje/%205/2012030909523744/ (15.01.2016)
- Flaker, V. (1994), Analiza tveganja. *Revija Socialno delo*, letnik 33, številka 3. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani (189-195).

- Flaker, V. (2003), *Oris metod socialnega dela: uvod v katalog nalog centrov za socialno delo (Zbirka: Katalog socialnega dela)*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani, Skupnost centrov za socialno delo Slovenije.
- Flaker, V. (2005), Od praktičnega poklica k dejavni znanosti. v: Zaviršek D. (ur.), *„Z diplomo mi je bilo lažje delat.“ Znanstveni zbornik ob 50. letnici izobraževanja za socialno delo v Sloveniji*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (65-119).
- Flaker, V. (2013), *Direktno socialno delo / Vito Flaker@Boj za*. Ljubljana: Založba /*cf. (Oranžna zbirka).
- Flaker, V. (2015), *Prispevki k taksonomiji socialnega dela in varstva*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V. (2016), *Socialna aktivacija – kaj je to?*. Dostopno na: <http://vitoflakeragenda.blogspot.si/2016/02/socialna-aktivacija-kaj-je-to.html> (15. avgust 2016).
- Flaker, V., Grebenc, V. (2011), *Analiza tveganja ali ogroženosti: interno gradivo*. Dostopno na: <http://www.fsd.uni-lj.si/mma/Analiza%20tveganja/2008061113022485/> (15. avgust 2016).
- Flaker, V., Mali, J., Rafaelič, A., Ratajč, S. (2013), *Osebno načrtovanje in izvajanje storitev*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.

- Fook, J. (2002), *Social Work: Critical Theory and practice*. London: Sage.
- Franklin, C, Jordan, C. (1999), *Family Practice: Brief Systems Methods for Social Work*. Pacific Grove: Brooks/Cole Publishing Company.
- Healy, K, (2005), *Social Work Theories in Context: Creating Frameworks for Practice*. New York, Houndmills, Basingstoke, Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Healy. K., Mulholland, J. (2007), *Writing Skills for Social Workers*. London: Sage Publications Ltd.
- Herrick, J., Stuart, P. H. (2005), *Encyclopedia of Social Welfare History in North America*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Hoffman, L. (1994), A reflexive Stance for Family Therapy. v: McNamee S., Gergen K. J. (ur.). *Therapy as social construction*. London: Sage Publications Ltd (7-24).
- Horejsi, C.R., Sheafor, B.W. (2002), *Techniques and Guidelines for Social Work Practice*. Boston: Allyn & Bacon.
- Ife, J. (2012), *Human Rights and Social Work: Towards Rights-based Practice (3rd edition)*. Cambridge: University Press.

- International Federation of Social Workers (2016), *Global Definition of Social Work*. Dostopno na: <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/> (15. avgust 2016).
- Jhansan (2012), *Social Work: A Definition – 2000; The Profession of Social Work & The International Federation of Social Workers Definition in 2000*. Dostopno na: <http://socialwelfare.library.vcu.edu/social-work/social-work-a-definition-2000/> (15. januar 2016).
- Kazenski zakonik (KZ-1), Uradni list RS, št. 55/2008, 66/2008 - popr., 39/2009, 55/2009 - odl. US, 91/2011, 54/2015, 38/2016. Dostopno na: <http://www.pisrs.si/Pis.web/indexSearch?search=kazenski+zakonik+1> (15. avgust 2016).
- Kodele, T., Mešl, N. (2016), *Družine s številnimi izzivi. Soustvarjanje pomoči v skupnosti*. Neobjavljeno gradivo, dostopno pri avtoricah.
- Konvencija ZN o otrokovih pravicah ali Convention on the Rights of the Child (KOP ali UNCRC). Uradni list RS, št. 35/1992 - MP, št. 55/1992. Dostopno na: http://www.uradni-list.si/_pdf/1992/Mp/m1992035.pdf#!/m1992035-pdf in <http://www.ohchr.org/en/professionalinterest/pages/crc.aspx> (15. avgust 2016).
- Kroll, B. (2010), *Only Connect...Building Relationships with Hard – to-Reach People: Establishing Rapport with Drug-Misusing Parents and their Children*. V: Ruch, G., Turney, d., Ward, A.(ur.), *Relationship-based social work*. London, Philadelphia: Jessica Kingsley Publisheres (69-101).

- Kuzmanič Korva D., Perkovič M., Kovač J., Rapoša-Tajnšek P., Flaker V. (2004), *Preoblikovanje organiziranosti centrov za socialno delo v republiki Sloveniji*. Ljubljana: Skupnost CSD Slovenije.
- Lamovec, T. (1998), O vedi, ki nima dovolj dobrega imena. *Revija Socialno delo*, letnik 37, številka 1. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani (43-47).
- Leskošek, V. (2006), *Žensko gibanje in socialno delo*, v: Zaviršek, D. in Leskošek, V. (ur.). *Zgodovina socialnega dela v Sloveniji: Med družbenimi gibanji in političnimi sistemi (Zbirka: Zgodovina socialnega dela)*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani (39-60).
- Leskošek, V., Antić Gaber M., Selišnik, I., Filipčič, K., Urek, M., Matko, K., Zaviršek, D., Sedmak, M., Kralj, A. (2013), *Nasilje nad ženskami v Sloveniji*. Maribor: Založba Aristej.
- Lüssi, P. (1990), Sistemski nauk o socialnem delu. *Revija Socialno delo*, letnik 29, številka 1-3. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani (81-94). Dostopno tudi na: <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-H6P2GWCR/?&language=eng> (24.01.2016)
- Lüssi, P. (1992), *Systemische Sozialarbeit: praktisches Lehrbuch der Sozialberatung*. Bern, Stuttgart, Wien: Verlag Paul Haupt.

- Madsen W., C. (2003), *Collaborative therapy with multi-stressed families: from old problems to new futures*. New York: The Guilford Press.
- Mali, J. (2011), Pogled z vidika skrbi za stare ljudi. *Revija Socialno delo*, letnik 50, številka 1. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani (59-62).
- McMahon, L. (2010), *Long-Term Complex Relationships*. v: Ruch, G., Turney, D., Ward, A.(ur.), *Relationship-based social work*. London, Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers (148-179).
- McNamee S., Gergen K. J. (ur.). (1994), *Therapy as social construction*. London: Sage Publications Ltd.
- Mesec, B. (1998), *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Mesec, B. (2003), Mikro, mezo in makro: ekspanzija, integracija in specifičnost socialnega dela. *Revija Socialno delo*, letnik 42, številka 4-5. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani (259-270).
- Mesec, B. (2006), Očarani z močjo. *Revija Socialno delo*, letnik 45, številka 3-5. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani (235-247).
- Mesec, B. (2013), *Tehnike kodiranja - Coding techniques*. Dostopno na: <http://kvalitativnoqualitative.blogspot.si/search?q=kodiranje> (15. avgust 2016).

- Mešl, N. (2007), Teorije ravnanja in uspešnost procesov moči v socialnem delu z družinami. *Doktorska disertacija*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mešl, N. (2007), Teorije ravnanja in uspešnost procesov pomoči v socialnem delu z družinami. *Doktorska disertacija – raziskovalni del (2. del)*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Mešl, N. (2008), *Razvijanje in uporaba znanja v socialnem delu z družino: procesi soustvarjanja teoretskega znanja v praksi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Mešl, N. (2008), *Razvijanje in uporaba znanja v socialnem delu z družino. Procesi soustvarjanja teoretskega znanja v praksi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Milošević Arnold, V., Postrak M. (2003), *Uvod v socialno delo (Knjižna zbirka Scripta)*. Ljubljana: Študentska založba.
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti - MDDSZ (2016), *Preprečevanje nasilja v družini*. Dostopno na: http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/druzina/preprecevanje_nasilja_v_druzini (15. avgust 2016).
- Oates, K., M.D. (1996), *The Spectrum of Child Abuse. Assessment, Treatment and Prevention*. New York: Brunner/Mazel.

- Parton N., O'Byrne P. (2000), *Constructive social work: towards new practice*. New York: Palgrave.
- Parton N., O'Byrne P. (2000), *Constructive social work: towards new practice*. New York: Palgrave.
- Parton, N., Marshall, W. (1998), Postmodernism and discourse approaches to social work. v: Adams, R., Dominelli, P., Payne, M. : *Social work, Themes, Issues and Critical Debates*. London: Macmillan Press LTD (240-249).
- Payne, M. (2005), *Modern Social Work Theory (Third Edition)*. Houndmills, Basingstoke, Hampshire, New York: Pallgrave MacMillan.
- Payne, M. (2005), *Modern Social Work Theory (Third Edition)*. Houndmills, Basingstoke, Hampshire, New York: Pallgrave MacMillan.
- Pease, B, Fook J. (1999), *Social Work Practice: Postmodern critical perspectives*. London and New York: Routledge.
- Pease, B, Fook J. (1999), *Social Work Practice: Postmodern critical perspectives*. London and New York: Routledge.
- Poštrak, M. (2003), Kaj posebnega lahko ponudi socialno delo pri delu z mladimi. *Revija Šolsko svetovalno delo*, letnik 8. številka 3-4. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo (26-33).

- Poštrak, M. (2011), *Zapisovati v skladu z načeli socialnega dela.*, v: Poštrak, M., Urek, M. (ur.): *Zapisovati socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani (22-26).
- Poštrak, M., Urek, M. (2011), *K dobri praksi zapisovanja*, v: Poštrak, M., Urek, M. (ur.): *Zapisovati socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani (54-83).
- Poštrak, M., Urek, M. (ur.) (2011), *Zapisovati socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Poštrak, M., Urek, M. (ur.). (2011), *Zapisovati socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, Uradni list RS, št. 45/2010, 28/2011, 104/2011, 111/2013, 102/2015. Dostopno na: <http://www.pisrs.si/Pis.web/indexSearch?search=+Pravilnik+o+standardih+in+normativih+socialnovarstvenih+storitev+> (15. avgust 2016).
- Predlog Družinskega zakonika. Dostopno na: http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti_pdf/word/druzina/Druzinski_zakonik-__JR__31._5._2016.doc (15. avgust 2016).
- Predlog Zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o socialnem varstvu (EVA 2015-2611-0002, Uradni list RS, št. 3/07 – uradno prečiščeno besedilo, 23/07 –

popr., 41/07 – popr., 114/06 – ZUTPG, 61/10 – ZSVarPre, 62/10 – ZUPJS in 54/12).

Dostopno na:

http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/workd/zakonodaja/predpisi_v_pripravi/ZSV_4.1.2016.doc (15. avgust 2016).

- Prince, K. (1996), *Boring Records?: Communication, Speech and Writing in Social Work*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Rakar, T., Čačinovič Vogrinčič, G., Zaviršek, D., Boškić, R., Boljka, U., Smolej, S., Sobočan, A.M, Urh, Š., Dremelj, P., Kobal, B., Nagode, M., Žiberna, V., Kovač, N. (2010), *Postopki, organizacija in standardi na področju rejništva: končno poročilo*. Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo. Otroška opazovalnica. Ljubljana: Ministrstvo za delo družino in socialne zadeve – Direktorat za družino. Dostopno na:
http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/rejnistvo_raziskava_konc_poroc.pdf (15. avgust 2016).
- Rode, N. (2005), Kako definirati socialno delo?: razmišljanja o definiciji socialnega dela. *Kongres socialnega dela (2;2005;Portorož). Tradicije, prelomi, vizije: zbornik abstraktov*. Ljubljana: Visoka Šola za socialno delo.
- Rooney R. H. (2009), *Strategies for working with involuntary clients: second edition*. New York, Chicester, West Sussex: Columbia University Press.
- Ruch, G., Turney, d., Ward, A.(ur.) (2010), *Relationship-based social work*. London, Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.

- Ruch, G.,(2010), *The Contemporary Context of Relationship-Based Practice*, v: Ruch, G., Turney,d., Ward, A.(ur.), *Relationship-based social work*. London, Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers (13-28).
- Saleebey, D. (1997), *The Stegth Perspective in Social Work Practice*. New York: Longman.
- Saleebey D. (2009), *The strengths perspective in social work practice: fifth edition*. Boston: Pearson.
- Shazer de, S. (1994), *Words Were Originally Magic*. New York: W. W. Norton & Company.
- Sitar Surić, S. (2014), Soskrbništvo: rejništvo za postmoderno socialno delo. *Revija Socialno delo*, letnik 53, marec-april 2014, številka 2. Ljubljana. Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani (109-114).
- Sitar, S. (2008), *Reorganizacija centra za socialno delo Maribor*. Ljubljana: Falukteta za družbene vede.
- Sklare, G., B. (2005), *Brief Counseling That Works. A solution – Focused Approach for School Counselors and Administrators*. Thousand Oaks: Corwin Press.

- Skupnost centrov za socialno delo Slovenije (2004), *Preoblikovanje organiziranosti centrov za socialno delo v Republiki Sloveniji: končno poročilo k raziskovalni nalogi*. Ljubljana.
- Skupnost centrov za socialno delo Slovenije (2014), *Seznam centrov za socialno delo*. Dostopno na: <http://www.scsd.si/seznam-centrov-za-socialno-delo.html> (15. avgust 2016).
- Skupnost centrov za socialno delo Slovenije (2012), *Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo*. Dostopno na: <http://www.scsd.si/javna-pooblastila.html> (15. avgust 2016).
- Skupnost centrov za socialno delo Slovenije (2015), *Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo*. Dostopno na: <http://www.scsd.si/javna-pooblastila.html> (15. avgust 2016).
- Staub-Bernasconi, S. (2007), *Soziale Arbeit als Handlungs-wissenschaft*. Bern, Stuttgart, Wien: Haupt UTB.
- Staub-Bernasconi, S. (2011), Od poklicnega dvojnega do profesionalnega trojnega mandata: znanost in človekove pravice kot temelj strokovnega socialnega dela. *Revija Socialno delo*, letnik 50, številka 3-4. Ljubljana. Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani (173-294).

- Steyaert, J. (2010), *1889 Jane Addams - Settlement work in North America*. Historyofsocialwork.org. Dostopno na: <http://historyofsocialwork.org/eng/details.php?cps=4> (15. avgust 2016).
- Šugman Bohinc, L. (2007), *Dejavniki uspešnega razgovora v procesu raziskovanja življenjskega sveta uporabnika*, v: 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 (49-69).
- Šugman Bohinc, L. (2007), *Raziskovanje življenjskega sveta neprofitnih uporabnikov*, v: 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 (35-47).
- Šugman Bohinc, L. (ur.).(2011), *Učenci z učnimi težavami*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- 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.
- Trevithick, P. (2005), *Social work skills, a practice handbook, second edition*. New York: Two Penn Plaza and Berkshire: Open university press.

- Tripodi T., Blythe B.J., Ivanoff A. (1994), *Involuntary Clients in Social Work Practice: A Research-Based Approach*. Aldine Transaction.
- Trotter C. (2006), *Working with involuntary clients: a guide to practice*. London: Sage publications Ltd.
- Univerza v Ljubljani, Fakulteta za družbene vede, Center za družboslovno informatiko (2016), „1KA“ – odprtokodna aplikacija za spletno anketiranje. Dostopno na: <https://www.1ka.si/> (15. avgust 2016).
- Urek, M. (2011), *Individualno načrtovanje varnosti*. Neobjavljeno gradivo s predavanj, dostopno pri avtorici.
- Vries de, S., Bouwkamp R. (2002), *Psihosocialna družinska terapija*. Logatec: Firis.
- Ward, A. (2010), The Use of Self in Relationship-Based Practice. v: Ruch, G., Turney, D., Ward, A. (ur.), *Relationship-based social work*. London, Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers (46-65).
- Whittaker, J., Tracey, E. M. in Booth, C. (ur.) (1990), *Reaching High-Risk Families: Intensive Family Preservation in Human Services*. New York: Walter de Gruyter Inc..

- Wise, J.B. (2005), *Empowerment Practice with Families in Distress*. New York: Columbia University Press.
- Wright State University, College of Liberal Arts (2016), *Definition of social work*. Dostopno na: http://www.wright.edu/cola/Dept/social_work/sw_definition.htm in <https://liberal-arts.wright.edu/social-work> (15. januar 2016).
- Zakon o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb (ZDVDTP), Uradni list SRS, št. 41/1983, Uradni list RS, št. 114/2006 - ZUTPG, 122/2007 - odl. US, 5/2008, 73/2008, 53/2009, 56/2010, 57/2011, 61/2010 - ZSVarPre, 40/2011 - ZSVarPre-A, 110/2011 - ZDIU12, 40/2012 - ZUJF, 99/2013 - ZSVarPre-C. Dostopno na: <http://www.pisrs.si/Pis.web/indexSearch?search=Zakon+o+dru%C5%BEbenem+varstvu+du%C5%A1evno+in+telesno+prizadetih+oseb> (15. avgust 2016).
- Zakon o duševnem zdravju (ZDZdr), Uradni list RS, št. 77/2008, 46/2015 - odl. US. Dostopno na: <https://zakonodaja.com/zakon/zdzdr> (15. avgust 2016).
- Zakon o izenačevanju možnosti invalidov (ZIMI), Uradni list RS, št. 94/2010, 50/2014. Dostopno na: <http://www.pisrs.si/Pis.web/indexSearch?search=zakon+o+izena%C4%8Devanju+mo%C5%BEnosti+invalidov> (15. avgust 2016).
- Zakon o preprečevanju nasilja v družini (ZPND), Uradni list RS, št. 16/2008. Dostopno na: <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO5084> (15. avgust 2016).

- Zakon o socialnem varstvu (ZSV), Uradni list RS, št. 54/1992, 56/1992 - popr., 13/1993, 42/1994 - odl. US, 1/1999 - ZNIDC, 41/1999, 54/2000 - ZUOPP, 36/2000 - ZPDZC, 26/2001, 6/2002, 110/2002 - ZIRD, 5/2003, 2/2004, 7/2004 - popr., 3/2004, 6/2005, 69/2005 - odl. US, 9/2006, 21/2006 - odl. US, 114/2006 - ZUTPG, 5/2007, 105/2006, 5/2008, 73/2008, 53/2009, 56/2010, 57/2011, 61/2010 - ZSVarPre, 62/2010 - ZUPJS, 40/2011 - ZUPJS-A, 40/2011 - ZSVarPre-A, 57/2012, 39/2016. Dostopno na: <http://www.pisrs.si/Pis.web/indexSearch?search=zakon+o+socialnem+varstvu> (15. avgust 2016).
- Zakon o splošnem upravnem postopku (ZUP), Uradni list RS, št. 80/1999, 70/2000, 52/2002, 73/2004, 119/2005, 105/2006 - ZUS-1, 126/2007, 65/2008, 8/2010, 82/2013. Dostopno na: <http://www.pisrs.si/Pis.web/indexSearch?search=zakon+o+splo%C5%A1nem+upravnem+postopku> (15. avgust 2016).
- Zakon o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev (ZUPJS), Uradni list RS, št. 62/2010, 40/2011, 40/2012 - ZUJF, 57/2012 - ZPCP-2D, 3/2013 - ZŠolPre-1, 14/2013, 56/2013 - ZŠtip-1, 99/2013, 14/2015 - ZUJFO, 57/2015, 90/2015, 38/2016 - odl. US, 51/2016 - odl. US. Dostopno na: <http://www.pisrs.si/Pis.web/indexSearch?search=Zakon+o+uveljavljanju+pravic+iz+javnih+sredstev> (15. avgust 2016).
- Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (ZZZDR), Uradni list SRS, št. 15/1976, 30/1986 - ZNP, 1/1989, 14/1989, Uradni list RS, št. 13/1994 - ZN, 82/1994 - ZN-B, 29/1995 - ZPDF, 26/1999 - ZPP, 60/1999 - odl. US, 70/2000 - ZZNPOB, 64/2001, 110/2002 - ZIRD, 42/2003 - odl. US, 16/2004, 101/2007 - odl. US, 90/2011 - odl. US, 84/2012 - odl. US, 82/2015 - odl. US. Dostopno na:

<http://www.pisrs.si/Pis.web/indexSearch?search=zakon+o+zakonski+zvezi+in+dru%C5%BEinskih+razmerjih> (15. avgust 2016).

- Zaviršek D., Škerjanc, J. (2000), Analiza položaja izključenih družbenih skupin v Sloveniji in predlogi za zmanjšanje njihove izključenosti v sistemu socialnega varstva: poročilo o raziskavi. *Revija Socialno delo*, letnik 39, številka 6. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani (387-419).
- Zaviršek, D. (1997), Diskurzi o nasilju in pomoči. *Revija Socialno delo*, letnik 36, številka 5-6. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (329-345).
- Zaviršek, D. (1997), Učenje veščin za delo z ženskami in otroci, ki preživljajo nasilje. *Revija Socialno delo*, letnik 36, številka 5-6. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (415-422).
- Zaviršek, D. (2000), *Hendikep kot kulturna travma: Historizacija podob, teles in vsakdanjih praks prizadetih ljudi*. Ljubljana; Založba /*cf. (Oranžna zbirka).
- Zaviršek, D. (2003). Notranja nasprotja socialnega dela pri uresničevanju človekovih pravic v postmodernih družbah. *Revija socialno delo*, letnik 42, številka 4-5. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (219-229)
- Zaviršek, D. (2005), Vloga služb socialnega varstva pri obravnavi nasilja nad ženskami in otroki. *Javna uprava*, letnik 41, številka 2-3. Ljubljana (553-572).

- Zaviršek, D. (2012), *Notranje in meddržavne posvojitve: od osebnih izkušenj do dobre prakse*. Razvijanje novih strokovnih kompetenc v socialnem varstvu. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Zaviršek, D. in Leskošek, V. (ur.) (2006), *Zgodovina socialnega dela v Sloveniji: Med družbenimi gibanji in političnimi sistemi* (Zbirka: Zgodovina socialnega dela). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Zaviršek, D., Mager, I. (2000), „Aha, invalidi so prišli na izlet“: dr. Darja Zaviršek o hendikepiranosti. *Časopis Dnevnik*, 4. november 2000. Dostopno na: http://www.archive-si-2012.com/si/y/2012-07-09_98319_35/19-10-2001-Ogor%C4%8Deni-nad-kon%C4%8Dnim-izdelkom-Dnevnik-YHD-dru%C5%A1tvo-SI/ (15. avgust 2016).
- Zaviršek, D., Zorn J., Videmšek P., (2002), *Inovativne metode v socialnem delu: opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje*. Ljubljana: Študentska založba.
- Žnidaršič, V. (2001), Institut odvzema poslovne sposobnosti v luči sprememb slovenske zakonodaje, v: Kuzmanič Korva, D. (ur.). *Kaljenje št. 4. Bilten Skupnosti CSD Slovenije*. Ljubljana: Skupnost CSD (7-15).

STVARNO KAZALO

B

Birokratizacija.....9, 15, 216, 217, 242, 247, 249, 294, 297-299, 301, 322, 334, 390, 832

D

Delovni odnos.....4, 5, 11, 13, 15, 19, 21, 24, 25, 74-77, 86, 87, 95, 101, 105, 123, 128, 129, 138, 142, 145, 146, 176, 187, 189, 194, 197, 200, 202, 250, 254, 261, 270, 272, 273, 291, 332, 344, 345, 350, 353, 355, 358, 361, 362, 367, 371, 382, 392-394, 397, 406, 407, 409, 410, 416, 666, 686, 811, 813, 814, 817, 820, 824

Duševno zdravje.....809

Dvojne vloge.....372

E

Ekosistemska perspektiva.....35

Ekspert iz izkušenj.....4, 13, 19, 25, 119, 332, 392, 406, 814

H

Hendikep.....209-214, 433, 434

I

Instrumentalna definicija problema 4, 5, 11, 25, 39, 74, 79, 81, 250, 344, 353, 356, 360, 374, 386, 395, 811, 812

Interveniranje.....39

Izviren delovni projekt pomoči.....5, 6, 75, 86, 87, 146, 407, 812

K

Koncept. 1-11, 13, 15-17, 19, 24-28, 32, 33, 36, 39-44, 48, 58, 67, 73-75, 79, 84, 86, 95, 99-102, 104, 106, 110-112, 119-121, 123, 124, 128, 129, 136-140, 153, 193, 199, 209-213, 215-220, 226, 232-235, 239, 240, 245, 249-251, 253, 255-260, 263, 265, 266, 269, 270, 272, 276, 280, 284, 285, 289, 290, 292-295, 307, 309, 310, 316, 318, 319, 324-326, 332, 333, 336, 337, 343-345, 347-349, 352, 355, 356, 358, 360, 362, 363, 365, 367, 370-373, 377, 379, 380, 382, 384-386, 388-390, 392, 397, 406, 407, 411, 413, 414, 455-459, 461, 462, 811, 812, 815, 822, 828, 837, 839, 842, 843, 846

Konstruktivizem.....11, 13, 47, 56, 57

Krepitev moči.....4, 11, 19, 22, 25, 101, 123, 194, 256, 388, 811, 812, 822

Krizno soustvarjanje.....17, 19, 99, 101-105, 145, 146, 186, 408

M

Mandat.....91, 187, 812

Metodična načela.....17, 38

Modernizem.....	47
N	
Neprostopvoljni uporabniki.....	88, 91, 92
O	
Ocena tveganja.....	108, 812
Osebnostno vodenje.....	5, 11, 75, 81, 145, 146, 215, 250, 376, 461, 811-813
Oskrbovanje.....	39
P	
Perspektiva moči.....	6, 40, 41, 43, 45, 59, 75, 86, 129, 145, 146, 250, 258, 270, 369, 461, 811-813
Pogajanje.....	17, 39, 91, 93, 233, 811, 823
Postmodernizem.....	48
Posvojitev.....	113, 145, 198-203, 359-361, 539, 541-546, 549-568, 570, 572, 574, 575
Pripovedovalna terapija.....	58
Priskrbovanje.....	39
Problemska situacija.....	343, 358, 461
Proces pomoči.....	5, 29, 79, 119, 393-394, 406, 824
R	
Razvidnost.....	122, 190, 824
Rejništvo.....	145, 185, 193, 195, 259, 381, 382, 427, 541, 555, 562, 722, 724, 726, 727, 734, 742, 744, 747, 748, 752, 755, 756, 760, 762, 765-770, 775, 777, 778, 780-782, 785, 786, 790-793, 795, 796, 798-801, 807, 832
S	
Sistemske teorije.....	11, 35, 37
Skrbnništvo.....	39, 145-147, 231, 254, 267, 286, 292, 293, 297, 306, 366, 370, 427, 456, 550, 551, 559, 560, 571, 572, 611, 613, 616-618, 624, 625, 629, 632-634, 639, 640, 642, 643, 646-651, 653, 807, 814, 832, 833, 838
Sogovornik.....	13
Soskrbnništvo.....	145, 427
Soustvarjanje.....	1, 4, 5, 10-13, 16, 21, 24-26, 33, 39, 53, 75, 79, 93, 99-105, 123, 124, 128, 139, 141, 142, 145, 146, 186, 188, 189, 193, 196, 198, 211-213, 233, 258, 272, 273, 309, 344, 351, 359, 365, 367, 385, 390, 391, 394-396, 402, 407, 408, 411, 416, 461, 811, 812, 814, 817, 820-823, 829, 833
Svetovanje.....	17, 38, 185, 251, 252, 344, 464, 465, 468, 480, 723, 726, 733, 744, 746, 764, 794, 809, 820, 825
T	
Teorija nezatiranja.....	13, 45, 47

U

Upravni postopek.....239, 240, 246, 333, 355, 366, 384, 387, 405, 457, 613, 628, 815, 828

IMENSKO KAZALO

A

Adams.....	21, 23, 415, 424
Anderson.....	51-53, 56, 415
Antić.....	421
Anttonen.....	164, 165, 415
Austin.....	20, 415

B

Ball.....	185, 187, 188, 415
Beckett.....	15, 19, 56, 66, 113, 114, 136, 415
Berg.....	62, 113
Blythe.....	88, 90, 92, 430
Boljka.....	426
Booth.....	430
Boškić.....	426
Bouwkamp.....	77, 81, 82, 430

C

Cooper.....	185, 187, 188, 415

Č

Čačinović Vogrinčić.....	1-6, 11, 13, 24-26, 42, 75, 76, 78, 79, 81, 82, 84, 86, 111, 112, 115, 117, 119, 123, 128-130, 186, 187, 189, 193, 195, 204, 207-209, 270, 416, 417, 426

D

De Shazer.....	54, 56, 60-63, 118, 427
De Vries.....	5, 77, 81, 82, 430
Dominelli.....	21, 23, 24, 45, 47, 49, 415, 424
Dragoš.....	112, 417
Dremelj.....	426

F

Filipčič.....	421
Flaker.....	2, 7, 20, 106-108, 110, 134-136, 138, 139, 172, 417, 418, 421
Fook.....	47, 111, 118, 419, 424
Franklin.....	60, 61, 65, 66, 419

G

Gehart.....	51-53, 56, 415

Gergen.....	115, 419, 422
Grebenc.....	106-108, 110, 418
H	
Häikiö.....	415
Healy.....	3, 7, 13, 32-37, 40, 41, 44-49, 58, 59, 67, 73, 74, 121, 122, 126, 130, 131, 133, 419
Herrick.....	27-29, 419
Hoffman.....	6, 84, 85, 419
Horejsi.....	18, 19, 41, 115, 130, 419
I	
Ife.....	165, 166, 419
International Federation of Social Workers.....	15, 16, 420
Ivanoff.....	88, 90, 92, 430
J	
Jhansan.....	27-29, 420
Jordan.....	57, 60, 61, 65, 66, 419
K	
Kobal.....	417, 426
Kodele.....	140, 141, 420
Kovač.....	421, 426
Kralj.....	421
Kroll.....	5, 420
Kuzmanič Korva.....	137, 421, 434
L	
Lamovec.....	17, 211, 421
Leskošek.....	27, 30, 173, 174, 182, 421, 434
Lüssi.....	5, 6, 16, 17, 19, 37-39, 79-81, 110, 115-117, 120, 133, 134, 186, 187, 207, 233, 253, 400, 421, 811-813
M	
Madsen.....	50-52, 54, 55, 422
Mager.....	434
Mali.....	172, 418, 422
Marshall.....	111, 424
Matko.....	421
McMahon.....	83, 84, 422
McNamee.....	419, 422

Mesec.....	2, 3, 13-15, 17, 19, 34, 218, 222-225, 284, 289, 296, 305, 343, 380, 422, 545, 566-568, 582, 583, 595-597, 661, 662, 681, 682, 712, 714, 721, 742, 756, 760, 769-771, 782, 787, 791, 800-802, 830, 844
Mešl.....	4, 5, 11, 23, 24, 73, 140, 141, 417, 420, 423
Milošević Arnold.....	2, 21, 28, 30, 31, 423
Možina.....	417
Mulholland.....	121, 122, 126, 130, 131, 133, 419
N	
Nagode.....	426
O	
O'Byrne.....	7, 49, 51, 53, 54, 56, 58, 112, 113, 424
Oates.....	183, 184, 192, 423
P	
Parton.....	7, 8, 31, 32, 47, 49-51, 53, 54, 56-58, 60, 62-65, 74, 89, 111-115, 424
Payne.....	20, 21, 23, 29, 415, 424
Pease.....	111, 424
Poštrak.....	7, 20, 21, 28, 30, 31, 120, 122-124, 130, 208, 417, 423-425
Prince.....	113, 115, 122, 124-126, 426
R	
Rafaelič.....	418
Rakar.....	193, 196, 426
Rapoša Tajnšek.....	429
Ratajc.....	418
Rode.....	21, 426, 753, 773, 804
Rooney.....	87-91, 426
Ruch.....	76-78, 420, 422, 426, 427, 430
S	
Saleebey.....	6, 7, 40-42, 44, 86, 117, 175, 207, 427
Sawicki.....	48, 49
Sedmak.....	421
Sefánsson.....	415
Selišnik.....	421
Sheafor.....	18, 19, 41, 115, 130, 419
Sitar Surić.....	1, 3, 7, 193, 427
Sklare.....	61-63, 65, 427
Smolej.....	426
Sobočan.....	42
Staub-Bernasconi.....	68, 71, 428

Steyaert.....	31, 429
Stuart.....	27-29, 419
Š	
Škerjanc.....	210-212, 214, 429, 433
Šugman Bohinc.....	85, 87, 90-92, 429
T	
Tracey.....	430
Trevithick.....	114, 117, 429
Tripodi.....	88, 90, 92, 430
Trotter.....	87, 93-95, 143, 144, 430
Turney.....	420, 422, 426, 427, 430
U	
Urek.....	7, 120-124, 130, 179, 417, 421, 425, 430
Urh.....	426
V	
Van Ewijk.....	167, 417
Videmšek.....	7, 434
W	
Ward.....	83, 420, 422, 426, 427, 430
Whittaker.....	100, 430
Wise.....	32, 431
Z	
Zaviršek.....	2, 7, 27, 30, 161, 164-166, 168-170, 175-179, 181, 198, 199, 201-203, 209-214, 361, 418, 421, 426, 433, 434
Zorn.....	7, 120, 434, 693, 699, 708, 817, 825, 828, 845
Ž	
Žiberna.....	426
Žnidaršič.....	434

KAZALO TABEL IN ILUSTRACIJ

Tabele

2.1. Tabela: Socialno delo.....	23
5.2.1. Tabela: Naloge socialnega dela.....	147
6.9.1.1. Tabela: Izobrazbena struktura anketiranih.....	226
6.9.1.2. Tabela: Pridobljena stopnja izobrazbe anketiranih.....	228
6.9.1.3. Tabela: Pridobljena stopnja izobrazbe anketiranih (drugo).....	228
6.9.1.4. Tabela: Delovna doba na centru za socialno delo.....	229
6.9.1.5. Tabela: Možnost uporabe teoretskih konceptov socialnega dela.....	232
6.9.1.6. Tabela: Uporaba znanj socialnega dela na centrih za socialno delo.....	234
6.9.1.7. Tabela: Uporaba znanj socialnega dela na centrih za socialno delo (dodatno).....	234
6.9.1.8. Tabela: Uporaba znanj socialnega dela na centrih za socialno delo (drugo).....	235
6.9.1.9. Tabela: Uporaba jezika oziroma besedišča socialnega dela.....	236
6.9.1.10. Tabela: Uporaba jezika oziroma besedišča socialnega dela (drugo).....	236
6.9.1.11. Tabela: Uporaba načel in znanj o zapisovanju v socialnem delu.....	238
6.9.1.12. Tabela: Zapisovanje dela.....	239
6.9.1.13. Tabela: Zapisovanje dela (dodatno).....	240
6.9.1.14. Tabela: Zbirokratiziranost dela na centrih za socialno delo.....	241
6.9.1.15. Tabela: Uporaba stroke socialnega dela na centrih za socialno delo.....	243
6.9.1.16. Tabela: Uporaba stroke socialnega dela na centrih za socialno delo (dodatno).....	243
6.9.3.1. Tabela: Uporaba konceptov soustvarjanja v delovnem odnosu in izvirnega delovnega projekta pomoči.....	337
6.9.3.2. Tabela: Uporaba jezika socialnega dela.....	339
6.9.3.3. Tabela: Uporaba znanj iz zapisovanja socialnega dela.....	341

Ilustracije

4.6.1. Ilustracija: Ocena tveganja.....	110
6.9.1.1. Ilustracija: Izobrazbena struktura anketiranih.....	226
6.9.1.2. Ilustracija: Pridobljena stopnja izobrazbe anketiranih.....	227
6.9.1.3. Ilustracija: Delovna doba na centru za socialno delo.....	229
6.9.1.4. Ilustracija: Opravljana področja dela.....	230
6.9.1.5. Ilustracija: Možnost uporabe teoretskih konceptov socialnega dela.....	232
6.9.1.6. Ilustracija: Uporaba znanj socialnega dela na centrih za socialno delo.....	233
6.9.1.7. Ilustracija: Uporaba jezika oziroma besedišča socialnega dela.....	236
6.9.1.8. Ilustracija: Uporaba načel in znanj o zapisovanju v socialnem delu.....	238
6.9.1.9. Ilustracija: Zapisovanje dela.....	239
6.9.1.10. Ilustracija: Birokratizacija dela na centrih za socialno delo.....	241
6.9.1.11. Ilustracija: Uporaba stroke socialnega dela na centrih za socialno delo.....	242
6.9.3.1. Ilustracija: Uporaba konceptov soustvarjanja v delovnem odnosu in izvirnega delovnega projekta pomoči.....	338
6.9.3.2. Ilustracija: Uporaba jezika socialnega dela.....	340
6.9.3.3. Ilustracija: Uporaba znanj iz zapisovanja socialnega dela.....	342

PRILOGE

Priloga 1 – anketni vprašalnik

Kratko ime ankete: Vprašalnik

Dolgo ime ankete: Uporaba in razvijanje teoretskih konceptov socialnega dela v praksi centrov za socialno delo

Število vprašanj: 24

Anketa je zaključena.

Aktivna od: 02.07.2014; Aktivna do: 02.10.2014

Avtor: Sanja Sitar Surić

XIZ1a23 – *Kaj ste po izobrazbi:*

- ☐ Socialna delavka/delavec
- ☐ Socialna pedagoginja/pedagog
- ☐ Psihologinja/psiholog
- ☐ Pravnica/pravnik
- ☐ Drugo:

XIZ1a2 – *Pridobljena stopnja izobrazbe:*

- ☐ Višja strokovna
- ☐ Visoka strokovna
- ☐ Univerzitetna
- ☐ Magisterij bo Bolonjskem programu
- ☐ Magisterij znanosti
- ☐ Doktorat znanosti
- ☐ Drugo:

XIZ1a22 – *Delovna doba na centru za socialno delo?*

- ☐ Do 5 let
- ☐ Nad 5 let do 10 let
- ☐ Nad 10 let do 15 let
- ☐ Nad 15 let do 20 let
- ☐ Nad 20 let

Q1 – *Na centru za socialno delo opravljam naslednja področja dela (možnih je več odgovorov):*

Možnih je več odgovorov

- ☐ Informator
- ☐ Enotna vstopna točka
- ☐ Prva socialna pomoč
- ☐ Osebna pomoč
- ☐ Socialno delo z družino – storitev pomoč družini za dom
- ☐ Socialno delo z družino – javna pooblastila in ukrepi

- ☐ Rejništvo
- ☐ Posvojitve
- ☐ Socialno delo z odraslim posameznikom
- ☐ Skrbništvo odraslih
- ☐ Skrbništvo mladoletnih
- ☐ Socialno delo z mladimi s težavami v vedenju
- ☐ Koordinator v skupnosti
- ☐ Koordinator za obravnavo nasilja
- ☐ Polivalentno delo
- ☐ Programi centra za socialno delo (krizni centri, varne hiša materinski domovi)
- ☐ Preventivni programi
- ☐ Delo z osebami v kazenskih postopkih, na in po prestajanju zaporne kazni in nadomestne kazni
- ☐ Drugo:

IF (3) XIZ1a23 = [1]

Q2 – Ali menite, da imate možnost pri svojem delu na centru za socialno delo, kjer ste zaposleni, uporabljati teoretske koncepte socialnega dela, ki so se razvili iz prakse in za prakso, v obsegu kot bi jih želeli?

- ☐ Da, zmeraj.
- ☐ Da, večinoma.
- ☐ Da, vendar redko.
- ☐ Ne, jih ne uporabljam.

IF (4) Q2 = [1, 2]

Q3 – Prosim, navedite, katere koncepte uporabljate?

IF (5) Q2 = [3, 4]

Q4 – Prosim, obkrožite za vas ustrezno trditev (možnih je več odgovorov):

- ☐ Moje delo na centru za socialno delo je predvsem birokratsko, tako da pri njem večinoma ne potrebujem znanj socialnega dela.
- ☐ Moje delo sicer zahteva znanja socialnega dela, vendar mi preveč časa vzame birokracija in/ali upravne zadeve, za uporabo konceptov socialnega dela, kot jih poznam tako nimam zadostnega časa.
- ☐ Moje delo sicer zahteva znanja socialnega dela, vendar zaradi „zunanje prisile“ (inšpekcija, pritožbe, vodstvo, zakonodaja) prednostno uporabljam znanja upravnega postopka in pravna znanja.
- ☐ Moje delo sicer zahteva znanja socialnega dela, vendar jih ne morem uporabljati ali dosledno uporabljati zaradi (dopolnite):
- ☐ Drugo:

IF (3) XIZ1a23 = [1]

Q5 – Stroka socialnega dela je razvila poseben strokovni jezik, ki zagotavlja visoko strokovno socialno delo.

IF (3) XIZ1a23 = [1]

Q6 – Ali menite, da pri svojem delu uporabljate jezik oziroma besedišče:

- ☐ Uporabljam samo jezik soustvarjanja, jezik socialnega dela.
- ☐ Večinoma uporabljam jezik socialnega dela, delno pa upravno/pravni jezik.
- ☐ Večinoma uporabljam upravno/pravni jezik, delno pa jezik socialnega dela.
- ☐ Uporabljam vsakdanji, uporabniku razumljiv jezik.
- ☐ Uporabljam le upravno/pravni jezik.
- ☐ Uporabljam drugo:

IF (3) XIZ1a23 = [1]

Q7 – Prosim, da tudi na kratko utemeljite vaš odgovor:

IF (3) XIZ1a23 = [1]

Q8 – Kaj menite, da je pri delu drugače, če uporabljate jezik socialnega dela oziroma kakšne spremembe prinaša dosledna uporaba jezika socialnega dela. Prosim, utemeljite.

IF (3) XIZ1a23 = [1]

Q9 – Ali menite, da imate možnost svoje delo (na primer pogovore z uporabnikom, poročila sodišču in druga opravila) na centru za socialno delo zmeraj zapisovati glede na načela in znanja o zapisovanju v socialnem delu?

- ☐ Vsako moje opravljeno delo (pogovor, poročilo itd.) zapišem le tako, kot to predvideva stroka socialnega dela.
- ☐ Večinoma moje opravljeno delo (pogovor, poročilo itd.) zapišem, kot to predvideva stroka socialnega dela.
- ☐ Redko moje opravljeno delo (pogovor, poročilo itd.) zapišem, kot to predvideva stroka socialnega dela.
- ☐ Ne, mojega dela ne zapisujem, kot to predvideva stroka socialnega dela.

IF (6) Q9 = [3, 4]

Q10 – Prosim označite za vas ustrezno trditev (možnih je več odgovorov):

- ☐ Pri zapisovanju pazim predvsem na pravna določila (npr. ZUP in druge določbe).
- ☐ Zaradi „zunanjih prisil“ (inšpekcija, pritožbe, vodstvo, zakonodaja) prednostno uporabljam zapisovanje kot ga določa upravni postopek in druga zakonodaja.
- ☐ Za zapisovanje v okviru konceptov socialnega dela nimam zadostnega časa.
- ☐ Moje delo sicer zahteva zapisovanje v okviru konceptov socialnega dela, vendar tega ne morem ali ne morem v celoti upoštevati zaradi (dopolni):
- ☐ Drugo:

IF (3) XIZ1a23 = [1]

Q11 – Ali menite, da je delo na centrih za socialno delo vedno bolj birokratizirano in da je vedno več del in postopkov, ki jih izvajajo socialni delavci/ke, administrativnih in/ali upravno-pravnih?

- ☐ Da.
- ☐ Ne.
- ☐ O tem nimam mnenja.

IF (3) XIZ1a23 = [1]

Q12 – Prosim, da tudi na kratko utemeljite vaš odgovor:

IF (7) Q11 = [1]

Q13 – Prosim, navedite tudi področja dela na centrih za socialno delo, pri katerih menite, da je to najbolj prisotno.

IF (3) XIZ1a23 = [1]

Q14 – Ali menite, da je stroka socialnega dela na centrih za socialno delo premalo uporabljena in bi bilo potrebno ustvariti več prostora za strokovno socialno delo?

- ☐ Da, menim, da je stroka socialnega dela premalo uporabljena in bi za stroko socialnega dela bilo potrebno ustvariti več prostora.

- ☐ Ne, menim, da je stroka socialnega dela na centrih za socialno delo dovolj uporabljena in ne vidim potrebe po večanju prostora za strokovno socialno delo.
- ☐ Ne, menim namreč, da je na centrih za socialno delo pomembnejša uporaba pravne stroke.
- ☐ Ne, menim, da je na centrih za socialno delo pomembnejša uporaba drugih strokovnih znanj. Prosim, navedite katerih:
- ☐ S tem vprašanjem se ne ukvarjam in o tem nimam mnenja.

IF (8) Q14 = [1]

Q15 — *V nadaljevanju prosim navedite vaše mnenje, kaj bi morali spremeniti v delu centrov za socialno delo, da bi strokovno socialno delo bilo osrednji način ravnanja s kompleksnimi psihosocialnimi problemi ljudi, s katerimi se centri za socialno delo soočajo in sicer:*

IF (8) Q14 = [1]

Q16 — *Na ravni institucije (posameznega Centra za socialno delo).*

IF (8) Q14 = [1]

Q17 — *Na ravni zakonodaje.*

IF (8) Q14 = [1]

Q18 — *Na ravni usposobljenosti socialnih delavk/delavcev.*

IF (8) Q14 = [1]

Q19 — *Na ravni podpore in pomoči, ki jo potrebuje strokovnjak.*

IF (8) Q14 = [1]

Q20 — *Na osebni ravni ravnanja s poklicem socialne delavke/delavca.*

IF (3) XIZ1a23 = [1]

Q21 — *Če ste pripravljeni sodelovati tudi v nadaljnji raziskavi, kjer bom z nekaj socialnimi delavkami/delavci proučevala uporabo teoretskih konceptov socialnega dela, me, prosim, kontaktirajte na moj e-mail. Vesela bom vašega prispevka.*

Priloga 2 – vprašalnik za pol-strukturirani intervju

OKVIRNA VPRAŠANJA ZA POLSTRUKTURIRAN INTERVJU

SPLOŠNA VPRAŠANJA

- Kako dolgo ste zaposleni v socialnem varstvu in kako dolgo na centru za socialno delo?
- Na katerem področju na centru za socialno delo ste zaposleni?

VPRAŠANJA IZ VAŠEGA DELA

- Katere koncepte socialnega dela, načine ravnanja v socialnem delu, uporabljate v praksi in kje – v katerih situacijah, konkretnih primerih, na katerih področjih dela?
- V katerih situacijah in pri opravljanju katerih nalog se vam zdi, da nimate možnosti uporabljati konceptov socialnega dela, v katerih situacijah se ne morete upreti na koncepte socialnega dela? Konkretno.
- Na kaj se uprete, ko nimate možnosti uporabe konceptov socialnega dela?
- Kako uporabljate jezik socialnega dela, katere formulacije, pojmi vam pridejo prav in v katerih situacijah, na katerih področjih dela jih lahko uporabljate?
- V katerih situacijah in pri opravljanju katerih nalog se vam zdi, da nimate možnosti upreti na jezika, besedne formulacije socialnega dela?
- Na kakšen jezik se uprete, ga uporabite, ko nimate možnosti uporabe jezika socialnega dela?
- Menite, da bi možnost dosledne uporabe konceptov socialnega dela in jezika kako vplivala na vaš odnos z uporabniki in na vaše delo, kakšne spremembe po vašem mnenju to prinaša? Kaj bi bilo drugače, če bi imeli to možnost? Kaj bi vam to olajšalo?
- Kako zapisujete vaše delo, je zapisovanje v skladu s stroko socialnega dela ali zapisujete po katerih drugih pravilih, navodilih? in Če DA – 11. Katerih?
- Kaj je razlog, da zapisujete drugače, kot to predvideva naša stroka?
- Koliko vpliva na zapis o pogovoru ima pri vas uporabnik?

SPLOŠNO O SOCIALNEM DELU NA CENTRIH ZA SOCIALNO DELO

Pri prejšnjih vprašanjih sva osredotočili vaše konkretno delo. Naslednja vprašanja se tičejo splošnejšega položaja stroke socialnega dela na centrih za socialno delo. Zanima me vaše mnenje, ki ga lahko na široko

opišete.

- Kakšno je vaše mnenje o birokratizaciji socialnega dela na centrih za socialno delo? Prosim, razložite.
- Kaj menite o uveljavljenosti in uporabi stroke socialnega dela na centrih za socialno delo? Prosim, razložite.
- Kaj menite, da bi bilo potrebno spremeniti (na ravni države, zakonodaje, institucije, izobraževanja oz. usposobljenosti, na ravni podpore oz. pomoči strokovnjaku, na ravni ravnanja s poklicem ali drugo)?
- Kje konkretno vidite možnosti za večje uveljavljanje stroke socialnega dela konkretno na vašem delovnem področju? Kako lahko vi k temu prispevate?

Hvala za vaš čas.

Priloga 3 – kode za kvalitativno analizo primerov iz prakse

Ravnanje socialne delavke v konceptih socialnega dela:

- R.1. vzpostavljanje delovnega odnosa
- R.2. predstavitev delovnega odnosa, pojasnitev procesov pomoči
- R.3. dogovor o sodelovanju
- R.3. a. pristanek na sodelovanje „tukaj in zdaj“
- R.3. b. dogovor o času pogovora
- R.3. c. predstavitev vloge socialnega delavca
- R.3. d. predstavitev vloge uporabnika
- R.4. komunikacija z vsemi udeleženi v problemu in udeleženi tretjimi
- R.5. soustvarjanje instrumentalne definicije problema (jasno definiran problem ali problemska situacija o kateri se sporazumeta socialni delavec in uporabnik)
- R.6. osebno vodenje, zavzeto (oseben odziv na probleme ljudi)
- R.7. etika udeležnosti (odstop od moči, skupno raziskovanje možnega, sodelovanje, soustvarjanje)
- R.8. perspektiva moči (odkrivanje, raziskovanje in iskanje uporabnikovih virov, talentov, spodbujanje interesov, sposobnosti)
- R.9. izviren delovni projekt pomoči (skupno oblikovani konkretni koraki in naloge, ki vodijo k želenim izidom, opredeljen delež posameznika, delitev nalog, kdo bo kaj naredil)
- R.10. analiza tveganja /ocena ogroženosti (po potrebi)
- R.11. varnostni načrt (po potrebi)
- R.12. proslavitev
- R. O . ni uporabljen koncept socialnega dela
- DS – delo je opravil strokovnjak druge stroke

Jezik/besedišče

2. J.1. jezik soustvarjanja, jezik socialnega dela
3. J.2. upravno/pravni/birokratski jezik/drugo

Zapisovanje

- Z.1. udeležba uporabnika pri zapisovanju

zapis, mnenje, poročilo, je sociali delavec oblikovala tako, da¹⁸:

- Z.1.1. Zapis je oblikovala sam. Uporabnika ni seznanil z njegovo pravico do vpogleda v dokumentacijo in ga ni informirala, kako naj to stori v primeru, če le to zahteva.
- Z.1.2. Zapis je oblikovala sam. Uporabnika je seznanil z njegovo pravico do vpogleda v dokumentacijo in ga informirala, kako naj to stori le v primeru, če to zahteva.
- Z.1.3. Zapis je oblikoval sam. Uporabnika je seznanil s tem, kar je bilo zapisano o njem, pri čemer mu je zapis ponudila tudi v branje;
- Z.1.4. Uporabniku je pred zapisom obrazložil, kaj namerava zapisati;
- Z.1.5. Uporabniku je pred zapisom obrazložila, kaj bo napisano in je ponudil vpogled;
- Z.1.6. Z uporabnikom je prediskutiral, kaj bi moralo biti zapisano in mu je zapis na vpogled ponudila kot del naslednjega srečanja;
- Z.1.7. Zapis je osnoval v navzočnosti uporabnika in mu ponudil možnost vpogleda;
- Z.1.8. Prizadeval si je za strinjanje uporabnika za vsako točko zapisa;
- Z.1.9. Prizadeval si je za uporabnikovo mnenje glede zapisanega in zapis njegovih pripomb na zapisano;
- Z.1.10 Uporabnik je sam napisal prispevek k zapisu socialne delavke;
- Z.1.11. Zapis je oblikovan kot zapisnik (po ZUP), izjava s katero se je uporabnik strinjal;
- Z.1.12. Zapis je odločba, sklep, vabilo – kar se vroča uporabniku po pošti ali na drugi način;
- Z.1.13. Zapis je izjava uporabnika na vnaprej pripravljenem obrazcu;
- Z.1.14. Uporabnikovi zapisi predstavljajo edino dokumentacijo glede nekega dogodka.
- Z. 2. iz zapisa je razvidna uporaba konceptov socialnega dela; zapis je oblikovan glede na strokovna izhodišča v zvezi z zapisovanjem v socialnem delu
- Z.0. iz zapisa ni razvidna uporaba konceptov socialnega dela

18 Povzeto in prilagojeno po Katie Prince (1996, str.196).

Priloga 4 – skrajšana kronologija in analiza primerov s kodiranjem

ANALIZA PRIMERA 1 - Storitve Prva socialna pomoč

1. Skrajšana kronologija

24.04.13

1. M.M. pride na pogovor k socialni delavki zaradi težav v starševskem odnosu z bivšim partnerjem. Socialna delavka v storitvi Prve socialne pomoči predstavi sebe, CSD in storitev PSP. Uporabnica predstavi svojo problemsko situacijo. Socialna delavka in uporabnica opredeljujeta stisko uporabnice, koristi otroka in pomen razmejevanja partnerske vloge od starševske vloge. Socialna delavka uporabnico seznani z možnostjo vključitve v različne oblike pomoči, z zakonodajo ter postopki, vlogo CSD in vlogo sodišča. Socialna delavka napoti uporabnico v predhodno družinsko posredovanje.

2. Analiza gradiva s kodiranjem

2.1. Analiza ravnanja socialne delavke

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	Prihaja zaradi razpada zunajzakonske skupnosti z bivšim partnerjem.	R.5.
2.	... Predstavim se, CSD kot institucijo in socialno varstveno storitev psp...	R.2. R.3.c.
3.	 Skupaj z bivšim partnerjem...imata mladoletno hčerko....S partnerjem sta se razšla v mesecu januarju. Že eno leto pred razpadom zunajzakonske skupnosti sta imela v partnerskem odnosu težave, zato sta se odločila, da se razideta. Hčerka... je ostala pri njej. Do sedaj sta imela ustno dogovorjene stike. Sama se je strinjala, da partner prihaja k hčerki, ko jo želi videti, vendar se je situacija sedaj spremenila, saj partner ne sprejema, da tudi sama s hčerko odide na obisk, v trgovino...pričakuje, da ga čakata doma. Tudi v zvezi s preživnino sta imela dogovorjeno, da bivši partner plačuje vrtec v višini... ter prispeva še dodatno ...mesečno. Tudi preživnino želi urediti formalno, saj ji je bivši partner začel očitati, da zase potroši denar iz naslova preživnine in ji občasno grozi, da bo poskrbel, da bo otrok pri njem.	R.5.
4.	 je zaposlen v podjetju...., sama trenutno sklepa zavarovanja na podlagi podjetne pogodbe. V primeru, da dela tudi v popoldanskem času za hčerko .. poskrbi njena mama.	R.0.
5.	...Opredeljujeva njeno stisko, koristi otroka in pomen razmejevanja partnerske vloge od starševske vloge...	R.5. R.7.

6.	... Seznanim jo z možnostjo vključitve v svetovalne pomoči v obliki socialno varstvenih storitev, v proces mediacije, seznanim jo s 105. 105a členom ter 106. členom Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerij, s postopki po navedenih členih, z vlogo CSD kot svetovalca v okviru javnih pooblastil in z vlogo Okrožnega sodišča v ... kot odločevalca....	R.0.
7.	... Glede na to, da sama ocenjuje, da bosta pri sklenitvi sporazuma o varstvu in vzgoji, o stikih in preživljanju hčerke, pri dogovarjanju potrebovala pomoč, se ju napoti v predhodno družinsko svetovanje...	R.0.

2.2. Analiza uporabe jezika

Št.	Beseda, besedna zveza	Koda
1.	razpad zunajzakonske skupnosti	J.2.
2.	predstavim se, CSD kot institucijo in socialno varstveno storitev psp...	J.1.
3.	urediti formalno	J.2.
4.	iz naslova preživnine	J.2.
5.	opredeljujeva	J.1.
6.	korist otroka	J.1.
7.	seznanim jo	J.2.
8.	možnost vključitve	J.1.
9.	svetovalna pomoč	J.1.
10.	socialno varstvena storitev	J.1.
11.	vloga CSD kot svetovalca v okviru javnih pooblastil	J.2.
12.	vloga Okrožnega sodišča v ... kot odločevalca	J.2.
13.	sklenitvi sporazuma o varstvu in vzgoji, o stikih in preživljanju hčerke	J.2.
14.	pri dogovarjanju potrebovala pomoč	J.1.
15.	se ju napoti	J.2.
16.	predhodno družinsko posredovanje	J.2.

2.3. Analiza zapisovanja

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	Prihaja zaradi razpada zunajzakonske skupnosti z bivšim partnerjem.	Z.2.
2.	... Predstavim se, CSD kot institucijo in socialno varstveno storitev psp...	Z.2.

3.	 Skupaj z bivšim partnerjem...imata mladoletno hčerko....S partnerjem sta se razšla v mesecu januarju. Že eno leto pred razpadom zunajzakonske skupnosti sta imela v partnerskem odnosu težave, zato sta se odločila, da se razideta. Hčerka.. je ostala pri njej. Do sedaj sta imela ustno dogovorjene stike. Sama se je strinjala, da partner prihaja k hčerki, ko jo želi videti, vendar se je situacija sedaj spremenila, saj partner ne sprejema, da tudi sama s hčerko odide na obisk, v trgovino...pričakuje, da ga čakata doma. Tudi v zvezi s preživnino sta imela dogovorjeno, da bivši partner plačuje vrtec v višini... ter prispeva še dodatno ...mesečno. Tudi preživnino želi urediti formalno, saj ji je bivši partner začel očitati, da zase potroši denar iz naslova preživnine in ji občasno grozi, da bo poskrbel, da bo otrok pri njem.	Z.2.
4.	... je zaposlen v podjetju...., sama trenutno sklepa zavarovanja na podlagi podjetne pogodbe. V primeru, da dela tudi v popoldanskem času za hčerko .. poskrbi njena mama.	Z.0.
5.	...Opredeljujeva njeno stisko, koristi otroka in pomen razmejevanja partnerske vloge od starševske vloge...	Z.2.
6.	... Seznanim jo z možnostjo vključitve v svetovalne pomoči v obliki socialno varstvenih storitev, v proces mediacije, seznanim jo s 105. 105a členom ter 106. členom Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerij, s postopki po navedenih členih, z vlogo CSD kot svetovalca v okviru javnih pooblastil in z vlogo Okrožnega sodišča v ... kot odločevalca...	Z.0.
7.	... Glede na to, da sama ocenjuje, da bosta pri sklenitvi sporazuma o varstvu in vzgoji, o stikih in preživljanju hčerke, pri dogovarjanju potrebovala pomoč, se ju napoti v predhodno družinsko svetovanje...	Z.0.
8.	Udeležba uporabnika pri zapisu	Z.1.1.

ANALIZA PRIMERA 2 - Svetovalni razgovor pred razvezo zakonske zveze

1. Skrajšana kronologija

20.05.2013

CSD s strani Okrožnega sodišča prejme tožbo za razvezo zakonske zveze zakoncev H..

4.6.2013

Socialna delavka pošlje obema staršema vabilo na svetovalni razgovor.

17.06.2013

Pogovor socialne delavke z ga. H.M..

19.06.2013

Svetovalni pogovor ob razvezi zakonske zveze. Udeležita se ga oba zakonca.

01.07.2013

Socialna delavka opravi pogovor z otrokoma in po tem pogovoru še pogovor z njuno mamo.

02.07.2013

Socialna delavka opari pogovor z obema staršema

22.07.2013

Socialna delavka posreduje sodišču mnenje v zvezi z razvezo zakonske zveze, mnenje o zaupanju mld. otrok v vzgojo in varstvo, stikih in preživnini.

29.07.2013

Socialna delavka prejme telefonski klic ga. M.H., v katerem izraža stisko.

30.07.2013

Dve socialni delavki opravita pogovor z ga. M.H.. Dogovorijo se za skupni pogovor z g. H..

31.07.2013

G. H. odpove skupno srečanje, ga. M.H. pokliče socialno delavko po telefonu, dogovorita se za srečanje po dopustu.

25.09.2013

CSD prejme sodbo sodišča.

2. Analiza gradiva s kodiranjem

2.1. Analiza ravnanja socialne delavke

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	V zvezi s tožbo za razvezo zakonske zveze, vas vljudno vabimo na svetovalni	R.1.

	razgovor, ki bo dne ... (sreda) ob ... uri, v prostorih Centra za socialno delo ..., ..., v sobi...	
2.	Na svetovalni razgovor morate priti osebno in brez pooblaščenca. Pooblaščenec vas na svetovalnem razgovoru ne more zastopati in ne more biti navzoč. Želimo vas tudi opozoriti na pravne posledice izostanka na svetovalnem razgovoru. Te posledice določa 71. člen Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Uradni list RS, št.69, z dne 24.06.2004 uradno prečiščeno besedilo), ki se glasi: „Če sta zakonca sporazumno predlagala razvezo zakonske zveze, pa nista prišla na svetovalni razgovor, se šteje, da je predlog za sporazumno razvezo zakonske zveze umaknjen. Prav tako se šteje, da je tožba za razvezo zakonske zveze umaknjena, če tožnik ni prišel na svetovalni razgovor“...	R.0.
3.	...Takoј zaznam njeno stisko (vsa se trese, gre ji na jok)...	R.6.
4.	...spregovori o svojem strahu, ker ji je mož začel groziti – verbalno. To razume kot grožnjo, da bi umaknila razvezo. Sama tega ne želi, saj je ugotovila, da jo je varal 8 let s sodelavko, do nje pa je imel zaničevalen odnos. Želi izpeljati razvezo in se z otrokoma izseliti v najemno stanovanje. Ima starše in dve prijateljici, ki ji stojijo ob strani. Mož dnevno obiskuje igralnico in sumi, da je odvisen od iger na srečo. Živita odtujeno v stanovanjski družinski hiši, katere lastnik je mož. Bila je zaposlena pri možu v njegovi firmi, od januarja ni več. Dela pa le 4 ure v trgovini kot prodajalka...	R.5.
5.	Nudim ji suport in osvetljujeva njeno stisko.	R.5. R.7.
6.	Seznamim jo z nalogami po ZPND.	R.2.
7.	Trenutno se ne počuti tako ogrožena, da bi morala oditi z otrokoma na varno. Namestitev v varno hišo odkloni.	R.2.
8.	Narediva kratek varnostni načrt, v katerem opredeliva, da bo poklicala 113 v primeru ponovnega izbruha verbalnih groženj s strani moža.	R.9.
9.	Seznamim jo z ukrepom prepovedi približevanja in dogovoriva se, da lahko dobi dodaten suport pri sodelavki..., ki dela na področju nasilja v družini in jo v ta namen predstavim sodelavki.	R.2. R.3.c.
10.	Seznamim jo tudi z vlogo CSD ob razvezi; želi da bi se z možem dogovorila.	R.2.

		R.3.
11.	Otroka sta seznanjena in želi, da opravimo pogovor z njima. Seznanim jo tudi s 410. čl. ZPP oz. vključitvijo otrok v postopek.	R.3. R.2.
12.	Dobi vloženke o nasilju in informacijo „STARŠEVSTVO IN RAZVEZA.“	R.2.
13.	...želi, da je najin pogovor zaupen, da o tem ne spregovorim na prvem srečanju v sredo. Sama pa bo omenila njegove grožnje.	R.6.
14.	...Zaenkrat še ne potrebuje dodatne pomoči v zvezi z grožnjami moža, bo pa videla kako bo mož sprejel njeno odločitev...	R.0.
15.	vzpostavljam socialno-delavski odnos in predstavim sebe in institucijo in namen svetovalnega razgovora ob razvezi s poudarkom svetovalne pomoči njima, da se s pomočjo CSD dogovorita o spornih vprašanjih, ki izvirajo iz osebnih in premoženjskih družinskih razmerij (vzgoja in varstvo, stiki, preživnina, delitev skupnega premoženja)	R.1. R.2.
16.	omogočim jima, da spregovorita o sebi, kako vidita drug drugega...	R.4.
17.	preverjam motivacijo za razvezo - žena mu ne more oprostiti, da je imel drugo žensko in vztraja na razvezi; mož joka in izraža močne emocije in je pripravljen narediti vse, da bi ostala skupaj. Hudo mu je glede otrok- že sta povedala otrokoma (mož pravi: vsi smo jokali, razen žene). Ne spita več skupaj v spalnici, pri njem izmenično spita otroka.	R.5.
18.	Preverjam možnosti oziroma motivacijo za zakonsko svetovanje - žena vztraja na razvezi...	R.5. R.7.
19.	...začneta se obtoževati in iskati krivdo drug v drugem, spregovorita o „izhodih“, on se je umikal v igralnico, ona se je počutila osamljeno, manjvredno, podrejeno v odnosu. Mož jasno izraža, da ni zasvojen z igrami na srečo...	R.5.
20.	Z njima spregovorim, da tretji ni vzrok ampak posledica, o pomembnosti komunikacije, o vzorcih, ki jih prenašamo iz odnosa v odnos, zato o potrebi dela na sebi, o žalovanju...	R.5.
21.	...Pogovor usmerjam v prepoznavanje stiske otrok ob razvezi, o nevarnosti „koalicij“ z enim, ponavadi šibkejšim partnerjem, o pomembnosti, da otroka pripravita in seznanita na ločitev v pogovoru oba skupaj...	R.5.
22.	...Žena se dotakne njegovih groženj, mož ostane miren in pove, da je do tega res	R.5.

	prišlo dvakrat, pri tem ves čas joka...	
23.	...Preverjam prisotnost nasilja v času trajanja zakona in danes...	R.5.
24.	...žena suvereno pove, da ni bilo nasilja (neverbalno danes v skupnem pogovoru žene ne doživljam kot žrtev nasilnega odnosa- z dvignjenim kazalcem in ostrino prekine partnerja, ko ji seže v besedo in mož obmolkne!)...	R.8.
25.	motivirana za dogovarjanje s pomočjo CSD. Dogovorimo se za pogovor z otrokoma, seznanim ju z namenom (zakaj, kako, brez prisotnosti staršev)	R.3.a. R.9.
26.	povzamem današnji prvi pogovor in zapišem v obliki zapisnika	R.0.
27.	dogovor za drugo srečanje in pogovor z otrokoma	R.9.
28.	Zadeva: Zapisnik Sestavljen v CSD ... , dne ..., v zadevi razveze zakonske zveze-svetovalni razgovor, za zakonca, z zadnjim skupnim bivališčem v NAVZOČI: ..., tožnica, toženec, strokovna delavka....	R.0.
29.	Seznanjena sta bila s posledicami razveze zakonske zveze in možnostjo svetovalne pomoči v centru. Ponujena jima je bila tudi pomoč pri reševanju posameznih vprašanj ob in po razvezi zakonske zveze	R.2. R.3.c.
30.	M.H. je v izjavi na zapisnik povedala, da vztraja pri razvezi zakonske zveze in navedla razloge za to. Povedala je, da želi še naprej skrbeti za mladoletni hčerki in se z njima po prodaji hiše odseliti v stanovanje ter da se je njun konflikt zaostril do te mere, da ji je mož dvakrat grozil, vendar v času trajanja zakonske zveze ni bil nasilen do nje...	R.5.
31.	I.H. je izjavil, da želi izboljšati odnos z ženo in želi, da do razveze ne bi prišlo, ker pa žena vztraja pri razvezi, bo njeno odločitev spoštoval. Zaradi otrok mu je hudo in želi z njima imeti veliko stikov....	R.5.
32.	Seznanjena sva s vključitvijo ml.otrok v postopek in strinja se, da se pogovor z njima opravi v CSD dne ...; svetovalni razgovor pa se nadaljuje naslednji dan ob ... uri. Seznanjate naju s specifično stisko otrok ob razvezi, pravico otroka po obeh	R.3.d. R.4. R.5.

	starših tudi po razvezi in o tem, kako lahko izpeljeva razvezo, da bo postopek čim manj obremenjujoč za otroka...	
33.	Podpisana zakonca sva pripravljena sodelovati in se dogovarjati tako sama, kot s pomočjo CSD o vseh pomembnih stvareh glede otrok in razveze...	R.3.
34.	Sporazum 1. ml. ... in ml. ...se ob razvezi zaupata v vzgojo in varstvo podpisani... 2. o poteku stikov se bova dogovorila potem ko ne bomo živeli več skupaj v družinski skupnosti in pri tem upoštevala, da bosta najina otroka izmenično ob vikendu pri obeh, med tednom, izmenjuje ob praznikih in del šolskih počitnic (tedenskih in poletnih)	R.9.
35.	3. seznanjena sva, da lahko dogovor o poteku stikov skleneva s pomočjo centra. Prav tako naju seznajate o oblikah pomoči v in izven CSD. Ponovno dobiva tudi vse potrebne informacije v zvezi s sporazumno delitvijo skupnega premoženja	R.2.
36.	Seznajate naju, da sva odgovorna razvezo izpeljati tako, da bosta pri tem čim manj izpostavljena najina mladoletna otroka, ki ju ne smeja vpletati v najino razvezo in morava upoštevati specifično čustveno stisko otroka ob razvezi.	R.3.d.
37.	Podpisani ... sem pripravljen plačevati preživnino za enega otroka v višini ... vendar šele takrat, ko bova prodala stanovanjsko hišo, ker prej ne morem plačevati preživnine.	R.9.
38.	Sporazum je bil dan strankama, da sta ga prebrala in nanj nista imela pripombe.	R.0.
39.	...na začetku delam na zaupanju in predstavim sebe in institucijo; odločim se, da se pogovorim z obema skupaj...	R.1. R.3.c.
40.	...Pri njima preverim, ali o tem, kaj smo se pogovarjali lahko seznanim starša. Pravita, da NE, strah ju je, da bi oče na ta način izvedel o tem...	R.1.
41.	...Otrokoma dam suport in spregovorim z njima o tem, kaj bi v prihodnje naredila, ko bi ju ati in tudi mama spet obremenjevala s stvarmi, ki se tičejo nas odraslih...	R.6. R.9.
42.	...V pogovoru sta bila odkrita, zgovorna, odprta, posebej...bratec ... deluje bolj vase zaprt, sestra je dominantna in je le pritrdjeval navedbam sestrice. Deček je neverbalno izražal stisko (roke je imel ves čas pogovora nesproščene, tako, da se je oprijemal stola)... ...Otroka sta bila zelo prijetna...	R.0.
43.	...Malo jima je hudo, ker imata prijatelje, vendar želita biti z mamico. Oba	R.5.

	obiskujeta glasbeno šolo. Mamica jima je povedala, da je ati zahteval, da ne hodita več, ker bo moral potem zanju več plačevati...	
44.	...z namenom, da se pogovorim z njo o stiski otrok in jo soočim, da sta preveč vpletena v razvezno dogajanje in ju obremenjujeta s stvarmi, katerim nista dorasla....	R.0.
45.	...Pri tem sem zelo previdna in suportivna in v pogovoru dobi uvid, da tudi sama pri otrokoma povzroča stisko, s tem, da ju vpleta v njun starševski odnos....	R.6. R.5.
46.	...Soočam jo, kakšno stisko povzroča otrokoma s tem, da ji morata pokazati lojalnost in varovati „njihovo“ skrivnost, ter ju obremeniti s tem, da je za razvezo kriv mož. Soočam jo da smo se o njuni „odgovornosti“ pogovarjali na prvem skupnem pogovoru...	R.0.
47.	Svetujem ji nekaj literature v tej zvezi zanj in za otroka. Ponudim storitev in svetovalno pomoč in ponudim možnost ponovnega pogovora z družino na domu“....	R.2..
48.	...izrazi hvaležnost, da sem si vzela čas in se pogovorila z njo o tem in zaenkrat pomoči ne potrebuje. Bo pa poklicala ali se oglasila, če si bo premislila...	R.0.
49.	...Seznamim ju z delno vsebino pogovora z otrokoma, ki je potekal včeraj (del pogovora je, na željo otrok, zaupen!)...	R.0.
50.	...Pogovor usmerjam v prepoznavanje specifične stiske otrok ob razvezi	R.5.
51.	... in preverjam ali sta prebrala pismeno informacijo o tem, ki jima je bila posredovana na prvem pogovoru...	R.0.
52.	...Posebej se ustavim pri temi, kako se otroci odzivajo na razvezo v njunem starostnem obdobju...	R.5.
53.	...in jima omogočim, da spregovorita o tem, kako ju vidita zdaj, kaj lahko storita, da bi ločitev izpeljala tako, da bi bila čim manj obremenjujoča za otroka...	R.4. R.5.
54.	...pridemo do pomena žalovanja za odraslega in otroka, kako izpeljati reorganizacijo družine v dvo-starševsko, kako pomagati sebi ob izgubi (oblike pomoči v in izven CSD), kako pomembno je njuno sodelovanje in skupno načrtovanje iz krizne situacije k pozitivnim spremembam, vstran od „iskanja krivca...	R.5. R.6. R.7.
55.	...O poteku stikov se ne dogovorita, ker živijo še skupaj in ne vidita potrebe po tem. Pomembna jima je delitev premoženja, višina preživnine. Zaenkrat dodatne strokovne pomoči ne potrebujeta. Želita, da se postopek razveze na sodišču čim prej zaključi...	R.5.
56.	...dobita informacije o nadaljevanju postopka...	R.2.

57.	...dogovor o poteku stikov lahko skleneva s pomočjo centra. Prav tako naju seznanjate o oblikah pomoči v in izven CSD. Ponovno dobiva tudi vse potrebne informacije v zvezi s sporazumno delitvijo skupnega premoženja...	R.2.
58.	...Seznanite naju, da sva odgovorna razvezo izpeljati tako, da bosta pri tem čim manj izpostavljena najina mladoletna otroka, ki ju ne smeva vpletati v najino razvezo in morava upoštevati specifično čustveno stisko otroka ob razvezi...	R.3.d.
59.	Na svetovalni razgovor sta prišla oba zakonca in tožnica je vztrajala, da se postopek razveze nadaljuje. Toženec... v začetku ni sprejemal ženine odločitve za razvezo. Bil je pripravljen narediti vse, da bi žena razvezo umaknila. Ker pa je tožnica vztrajala na ločitvi se je odločil, da bo spoštoval njeno odločitev. Zakonca sta bila motivirana, da s pomočjo centra dosežeta sporazum glede zaupanja njunih dveh mladoletnih otrok v vzgojo in varstvo, o stikih in višini preživnine. Po prvem svetovalnem razgovoru z zakoncema smo v dogovoru z njima opravili pogovor z obema mld. otrokoma... Potem sta zakonca sprejela sporazum, da se oba mld. otroka zaupata v vzgojo in varstvo materi... Sporazumna sta bila tudi, da se bosta o poteku stikov dogovorila sama, ali s pomočjo strokovne delavke centra, vendar šele takrat, ko ne bosta živela več skupaj v zakonski in družinski skupnosti. O višini preživnine se nista mogla dogovoriti in toženec je bil pripravljen plačevati preživnino za vsakega otroka po ..., vendar šele takrat, ko bosta prodala hišo, zaradi trenutne situacije njegovega podjetja. ... pa se s to višino preživnine nikakor ni strinjala. Ugotovili smo, da živita zakonca še skupaj v njuni družinski hiši v, ki je pa že na prodaj. Kupnino si nameravata razdeliti in si vsak zase poiskati ustrezno stanovanje. Njun odnos je postal zelo konflikten. Zato smo namenili posebno pozornost njuni motivaciji za spremembe, oz. ločitev, saj smo ugotovili, da sta v njun nerazrešen konflikt vpletla tudi oba otroka. Ugotovili smo, da sta otroka seznanjena z razvezo staršev in povedala sta, da si želita živeti z mamo. Oba si pa želita imeti redne stike z očetom. Otroka sta osnovnošolca in obiskujeta Obiskujeta tudi glasbeno šolo. je komercialistka in je sedaj zaposlena za polovični delovni čas v trgovini je trgovski poslovođa in ima svoje podjetje... Mnenja smo, da je sporazum zakoncev o tem, da bo po razvezi varstvo in vzgojo za	R.0.

	oba mladoletna otroka prevzela tožnica... v največjo korist obeh otrok in soglašamo z njim.	
60.	Soočam ju z njuno starševsko odgovornostjo in ugotovitvami, da sta oba potegnila v konflikt oba otroka in sem jo o tem na individualnem pogovoru že soočila.	R.0.
61.	... Seznanim jo, da je bilo poročilo in mnenje že posredovano na sodišče...	R.0.
62.	...Ponudim ji individualni pogovor jutri ... in naslednji dan skupni pogovor s staršema in pri tem mi pove, da se ga boji...	R.1.
63.	...ponovno preveriti in ponuditi suport po ZPND in se pogovoriti v zvezi s prijavo na PP...	R.2.
64.	...Ponovno me seznajate z opredelitvijo nasilja v družini in nalogami CSD v zvezi z ZPND...	R.2.
65.	...Seznajate me, da nikakršna oblika nasilnega vedenja nima opravičila in da s takim vedenjem ogrožava otroke...	R.0.
66.	...Seznajate me s pristojnostjo in vlogo CSD in strinjam se, da prideva zjutraj... na skupni pogovor...	R.3.c.
67.	...Seznajate me, da ga boste povabili na pogovor preko sms sporočila, ker odhajate na letni dopust in da se v času odsotnosti lahko obrnem na strokovni delavki....	R.0.
68.	...Zapisnik mi je bil dan, da sem ga prebrala in naj nimam pripombe...	R.0.
69.	...Dobi informacijo, da se v času moje odsotnosti, če bo potrebno lahko obrne na strokovno delavko..., dam ji njeno tel. št....	R.2.
70.	...Dogovoriva se, da se bo oglasila po mojem dopustu...	R.0.
71.	...Pogovor po telefonu usmerjam v njen uvid, kaj bi lahko sama naredila v tej situaciji za zmanjševanje stiske in spregovoriva o tem, da bo moža seznanila o datumu kdaj želi oditi z otrokoma in ga povabila, da jim pri tem pomaga, oz. da se bosta o tem skupaj pogovorila z otrokoma in kako bodo potekali stiki...	R.9.

2.2. Analiza uporabe jezika

Št.	Najpogostejše besede, besedne zveze	Koda
1.	... V zvezi s tožbo za razvezo zakonske zveze...	J.2.

2.	...vas vljudno vabimo na svetovalni razgovor...	J.1.
3.	...morate priti osebno in brez pooblaščenca...	J.2.
4.	...Pooblaščenec vas na svetovalnem razgovoru ne more zastopati in ne more biti navzoč...	J.2.
5.	...Želimo vas tudi opozoriti na pravne posledice izostanka na svetovalnem razgovoru...	J.2.
6.	...Takoj zaznam njeno stisko...	J.1.
7.	...spregovori o ...	J.2.
8.	...Nudim ji suport ...	J.2.
9.	...osvetljuje njeno stisko...	J.1.
10.	...Seznamim jo z ...	J.2.
11.	...Trenutno se ne počuti tako ogrožena...	J.2.
12.	...Narediva kratek varnostni načrt...	J.1.
13.	...v katerem opredeliva...	J.1.
14.	...dogovoriva se...	J.1.
15.	...jo v ta namen predstavim sodelavki...	J.2.
16.	...lahko dobi dodaten suport.....	J.2.
17.	...Seznamim jo z vlogo CSD...	J.2.
18.	...da opravimo pogovor ...	J.1.
19.	...Dobi zloženke...	J.2.
20.	...vzpostavljam socialno-delavski odnos...	J.1.
21.	...predstavim sebe in institucijo...	J.1.
22.	...namen svetovalnega razgovora ob razvezi s poudarkom svetovalne pomoči ...	J.2.
23.	...o spornih vprašanjih...	J.2.
24.	...izvirajo iz osebnih in premoženjskih družinskih razmerij...	J.2.
25.	...omogočim jima, da ...	J.2.
26.	...preverjam motivacijo za razvezo...	J.2.
27.	...Preverjam možnosti ...	J.2.
28.	...Z njima spregovorim...	J.2.
29.	...o pomembnosti komunikacije, o vzorcih, ki jih prenašamo iz odnosa v odnos, zato o potrebi dela na sebi, o žalovanju...	J.1.
30.	...Pogovor usmerjam v prepoznavanje stiske otrok ob razvezi, o nevarnosti „koalicij“ z enim, ponavadi šibkejšim partnerjem, o pomembnosti, da otroka pripravita in seznanita	J.1.

	na ločitev v pogovoru oba skupaj...	
31.	...Preverjam prisotnost nasilja...	J.2.
32.	...žena suvereno pove...	J.2.
33.	...Dogovorimo se...	J.1.
34.	...povzamem...	J.2.
35.	...zapišem v obliki zapisnika...	J.2.
36.	Zadeva: Zapisnik	J.2.
37.	Sestavljen v CSD	J.2.
38.	v zadevi razveze zakonske zveze-svetovalni razgovor	J.2.
39.	zakonca	J.2.
40.	navzoči	J.2.
41.	tožnica	J.2.
42.	toženec	J.2.
43.	strokovna delavka	J.2.
44.	seznanjena sta bila	J.2.
45.	s posledicami razveze zakonske zveze	J.2.
46.	možnostjo svetovalne pomoči v centru	J.1.
47.	ponujena jima je bila	J.1.
48.	pomoč pri reševanju posameznih vprašanj ob in po razvezi zakonske zveze	J.1.
49.	v izjavi na zapisnik povedala	J.2.
50.	seznanjena sva	J.2.
51.	s vključitvijo ml.otrok v postopek	J.2.
52.	strinjava se	J.1.
53.	svetovalni razgovor	J.1.
54.	seznanjate naju	J.1.
55.	s specifično stisko otrok ob razvezi	J.1.
56.	pravico otroka po obeh starših tudi po razvezi	J.1.
57.	pogovor	J.1.
58.	se opravi	J.2.
59.	izpeljeva razvezo	J.2.
60.	postopek	J.2.
61.	čim manj obremenjujoč za otroka	J.1.
62.	podpisana zakonca	J.2.

63.	sva pripravljena sodelovati	J.1.
64.	se dogovarjati	J.1.
65.	o vseh pomembnih stvareh glede otrok in razveze...	J.1.
66.	sporazum	J.1.
67.	...se ob razvezi zaupata v vzgojo in varstvo	J.2.
68.	podpisani...	J.2.
69.	se bova dogovorila	J.1.
70.	dogovor o poteku stikov	J.1.
71.	lahko skleneva s pomočjo centra	J.1.
72.	seznanjate o oblikah pomoči	J.2.
73.	dobiva tudi vse potrebne informacije	J.1.
74.	sporazumno delitvijo skupnega premoženja	J.2.
75.	razvezo izpeljati	J.2.
76.	ne smeva	J.2.
77.	čim manj izpostavljena najina mladoletna otroka	J.1.
78.	bil dan strankama	J.2.
79.	Nanj nista imela pripombe	J.1.
80.	...Ponudim storitev in svetovalno pomoč,...ponovnega pogovora z družino na domu“....	J.2.
81.	...Pogovor usmerjam...	J.1.
82.	...specifične stiske otrok ob razvezi ...	J.1.
83.	...sta prebrala pismeno informacijo o tem, ki jima je bila posredovana na prvem pogovoru...	J.2.
84.	...Posebej se ustavim pri temi...	J.1.
85.	...in jima omogočim, da spregovorita o tem...	J.1.
86.	...kako izpeljati reorganizacijo družine...	J.1.
87.	...kako pomagati...	J.1.
88.	njuno sodelovanje	J.1.
89.	skupno načrtovanje	J.1.
90.	iz krizne situacije k pozitivnim spremembam	J.1.
91.	...O poteku stikov se ne dogovorita	J.2.
92.	dodatne strokovne pomoči	J.2.
93.	da se postopek razveze	J.2.

94.	...dobita informacije o nadaljevanju postopka...	J.2.
95.	...dogovor o poteku stikov	J.1.
96.	lahko skleneva	J.2.
97.	o oblikah pomoči v in izven CSD	J.2.
98.	dobiva ...vse potrebne informacije ...	J.2.
99.	...v zvezi s sporazumno delitvijo skupnega premoženja...	J.2.
100.	...odgovorna razvezo izpeljati tako...	J.2.
101.	morava upoštevati	J.2.
102.	svetovalni razgovor	J.2.
103.	oba zakonca	J.2.
104.	tožnica, toženec	J.2.
105.	postopek razveze	J.2.
106.	vztrajala na ločitvi	J.2.
107.	sta bila motivirana	J.1.
108.	s pomočjo centra	J.2.
109.	dosežeta sporazum	J.2.
110.	zaupanja njunih dveh mladoletnih otrok v vzgojo in varstvo, o stikih in višini preživnine	J.2.
111.	opravili pogovor	J.1.
112.	sprejela sporazum	J.2.
113.	da se oba mld. otroka zaupata v vzgojo in varstvo materi	J.2.
114.	sporazumna sta bila	J.2.
115.	s pomočjo strokovne delavke centra	J.2.
116.	o višini preživnine	J.2.
117.	se nista mogla dogovoriti	J.2.
118.	ugotovili smo	J.2.
119.	kupnino	J.2.
120.	smo namenili posebno pozornost	J.1.
121.	njuni motivaciji za spremembe	J.1.
122.	njun nerazrešen konflikt vpletla tudi oba otroka	J.2.
123.	oba si pa želita	J.1.
124.	mnenja smo	J.2.
125.	sporazum zakoncev je v največjo korist obeh otrok in soglašamo z njim	J.2.

126.	soočam ju	J.2.
127.	z njuno starševsko odgovornostjo in ugotovitvami	J.1.
128.	sta potegnila v konflikt	J.1.
129.	sem jo o tem na individualnem pogovoru že soočila	J.2.
130.	že posredovano na sodišče...	J.1.
131.	...ponudim ji	J.2.
132.	individualni pogovor	J.1.
133.	skupni pogovor s staršema	J.1.
134.	...ponovno preveriti in	J.2.
135.	ponuditi suport po ZPND in se pogovoriti v zvezi s prijavo na PP...	J.2.
136.	nalogami CSD v zvezi z ZPND	J.2.
137.	oblika nasilnega vedenja	J.2.
138.	ogrožava otroke...	J.2.
139.	... s pristojnostjo in vlogo CSD	J.2.
140.	da se v času odsotnosti lahko obrnem na strokovni delavki....	J.2.
141.	...Zapisnik mi je bil dan, da sem ga prebrala in naj nimam pripombe...	J.2.
142.	...Dobi informacijo	J.2.
143.	...Dogovoriva se, da	J.1.
144.	...Pogovor usmerjam	J.1.
145.	v njen uvid	J.1.
146.	kaj bi lahko sama naredila	J.1.
147.	za zmanjševanje stiske	J.1.
148.	ga povabila... da se bosta o tem skupaj pogovorila	J.1.

2.3. Analiza zapisovanja

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	V zvezi s tožbo za razvezo zakonske zveze, vas vljudno vabimo na svetovalni razgovor, ki bo dne ... (sreda) ob ... uri, v prostorih Centra za socialno delo ..., ..., v sobi...	Z.2.
2.	Na svetovalni razgovor morate priti osebno in brez pooblaščenca. Pooblaščenec vas na svetovalnem razgovoru ne more zastopati in ne more biti navzoč. Želimo vas tudi opozoriti na pravne posledice izostanka na svetovalnem razgovoru. Te posledice določa 71. člen Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Uradni list	Z.0.

	RS, št.69, z dne 24.06.2004 uradno prečiščeno besedilo), ki se glasi: „Če sta zakonca sporazumno predlagala razvezo zakonske zveze, pa nista prišla na svetovalni razgovor, se šteje, da je predlog za sporazumno razvezo zakonske zveze umaknjen. Prav tako se šteje, da je tožba za razvezo zakonske zveze umaknjena, če tožnik ni prišel na svetovalni razgovor“...	
	Vabilo na svetovalni pogovor	Z.2.
3.	...Takoј zaznam njeno stisko (vsa se trese, gre ji na jok)...	Z.2.
4.	...spregovori o svojem strahu, ker ji je moţ začel groziti – verbalno. To razume kot groţnjo, da bi umaknila razvezo. Sama tega ne ţeli, saj je ugotovila, da jo je varal 8 let s sodelavko, do nje pa je imel zaniţevalen odnos. Źeli izpeljati razvezo in se z otrokoma izseliti v najemno stanovanje. Ima starše in dve prijateljici, ki ji stojijo ob strani. Moţ dnevno obiskuje igralnico in sumi, da je odvisen od iger na srečo. Źivita odtujeno v stanovanjski druţinski hiši, katere lastnik je moţ. Bila je zaposlena pri moţu v njegovi firmi, od januarja ni več. Dela pa le 4 ure v trgovini kot prodajalka...	Z.2.
5.	Nudim ji suport in osvetljuje njeno stisko.	Z.2.
6.	Seznamim jo z nalogami po ZPND.	Z.2.
7.	Trenutno se ne počuti tako ogroţena, da bi morala oditi z otrokoma na varno. Namestitev v varno hišo odkloni.	Z.2.
8.	Narediva kratek varnostni načrt, v katerem opredeliva, da bo poklicala 113 v primeru ponovnega izbruha verbalnih groţenj s strani moţa	Z.2.
9.	Seznamim jo z ukrepom prepovedi pribliţevanja in dogovoriva se, da lahko dobi dodaten suport pri sodelavki..., ki dela na področju nasilja v druţini in jo v ta namen predstavim sodelavki.	Z.2.
10.	Seznamim jo tudi z vlogo CSD ob razvezi; ţeli da bi se z moţem dogovorila.	Z.2.
11.	Otroka sta seznanjena in ţeli, da opravimo pogovor z njima. Seznamim jo tudi s 410. čl. ZPP oz. vključitvijo otrok v postopek	Z.2.
12.	Dobi vloţenke o nasilju in informacijo „STARŠEVSTVO IN RAZVEZA.“	Z.2.
13.	...ţeli, da je najin pogovor zaupen, da o tem ne spregovorim na prvem srečanju v sredo. Sama pa bo omenila njegove groţnje...	Z.2.
14.	...Zaenkrat še ne potrebuje dodatne pomoči v zvezi z groţnjami moţa, bo pa videla kako bo moţ sprejel njeno odločitev...	Z.0.
3-14	Povzetek pogovora	Z.1.1.
15.	...vzpostavljam socialno-delavski odnos in predstavim sebe in institucijo in namen svetovalnega razgovora ob razvezi s poudarkom svetovalne pomoči njima, da se s	Z.2.

	pomočjo CSD dogovorita o spornih vprašanjih, ki izvirajo iz osebnih in premoženjskih družinskih razmerij (vzgoja in varstvo, stiki, preživnina, delitev skupnega premoženja) ...	
16.	...omogočim jima, da spregovorita o sebi, kako vidita drug drugega...	Z.0.
17.	...preverjam motivacijo za razvezo- žena mu ne more oprostiti, da je imel drugo žensko in vztraja na razvezi; mož joka in izraža močne emocije in je pripravljen narediti vse, da bi ostala skupaj. Hudo mu je glede otrok- že sta povedala otrokoma (mož pravi: vsi smo jokali, razen žene). Ne spita več skupaj v spalnici, pri njem izmenično spita otroka...	Z.0.
18.	...Preverjam možnosti oziroma motivacijo za zakonsko svetovanje - žena vztraja na razvezi...	Z.0.
19.	...začneta se obtoževati in iskati krivdo drug v drugem, spregovorita o „izhodih“, on se je umikal v igralnico, ona se je počutila osamljeno, manjvredno, podrejeno v odnosu. Mož jasno izraža, da ni zasvojen z igrami na srečo...	Z.0.
20.	...Z njima spregovorim da tretji ni vzrok ampak posledica, o pomembnosti komunikacije, o vzorcih, ki jih prenašamo iz odnosa v odnos, zato o potrebi dela na sebi, o žalovanju...	Z.2.
21.	...Pogovor usmerjam v prepoznavanje stiske otrok ob razvezi, o nevarnosti „koalicij“ z enim, ponavadi šibkejšim partnerjem, o pomembnosti, da otroka pripravita in seznanita na ločitev v pogovoru oba skupaj...	Z.2.
22.	...Žena se dotakne njegovih groženj, mož ostane miren in pove, da je do tega res prišlo dvakrat, pri tem ves čas joka...	Z.2.
23.	...Preverjam prisotnost nasilja v času trajanja zakona in danes...	Z.2.
24.	...žena suvereno pove, da ni bilo nasilja (neverbalno danes v skupnem pogovoru žene ne doživljam kot žrtev nasilnega odnosa- z dvignjenim kazalcem in ostrino prekine partnerja, ko ji seže v besedo in mož obmolkne!)...	Z.0.
25.	...motivirana za dogovarjanje s pomočjo CSD. Dogovorimo se za pogovor z otrokoma, seznanim ju z namenom (zakaj, kako, brez prisotnosti staršev)...	Z.2.
26.	...povzamem današnji prvi pogovor in zapišem v obliki zapisnika...	Z.2.
27.	dogovor za drugo srečanje in pogovor z otrokoma...	Z.2.
15-27	Povzetek pogovora	Z.1.1.
28.	Zadeva: Zapisnik Sestavljen v CSD ... , dne ..., v zadevi razveze zakonske zveze-svetovalni razgovor, za zakonca, z zadnjim skupnim bivališčem v	Z.0..

	NAVZOČI: ..., tožnica ..., toženec ..., strokovna delavka....	
29.	Seznanjena sta bila s posledicami razveze zakonske zveze in možnostjo svetovalne pomoči v centru. Ponujena jima je bila tudi pomoč pri reševanju posameznih vprašanj ob in po razvezi zakonske zveze	Z.2.
30.	M.H. je v izjavi na zapisnik povedala, da vztraja pri razvezi zakonske zveze in navedla razloge za to. Povedala je, da želi še naprej skrbeti za mladoletni hčerki in se z njima po prodaji hiše odseliti v stanovanje ter da se je njun konflikt zaostril do te mere, da ji je mož dvakrat grozil, vendar v času trajanja zakonske zveze ni bil nasilen do nje...	Z.2..
31.	I.H. je izjavil, da želi izboljšati odnos z ženo in želi, da do razveze ne bi prišlo, ker pa žena vztraja pri razvezi, bo njeno odločitev spoštoval. Zaradi otrok mu je hudo in želi z njima imeti veliko stikov....	Z.2.
32.	Seznanjena sva s vključitvijo ml.otrok v postopek in strinja se, da se pogovor z njima opravi v CSD dne ...; svetovalni razgovor pa se nadaljuje naslednji dan ob ... uri. Seznanjate naju s specifično stisko otrok ob razvezi, pravico otroka po obeh starših tudi po razvezi in o tem, kako lahko izpeljeva razvezo, da bo postopek čim manj obremenjujoč za otroka...	Z.2.
33.	Podpisana zakonca sva pripravljena sodelovati in se dogovarjati tako sama, kot s pomočjo CSD o vseh pomembnih stvareh glede otrok in razveze...	Z.2.
28-33	zapisnik	Z.1.11.
34.	sporazum	Z.2.
35.	1. ml. ... in ml. ...se ob razvezi zaupata v vzgojo in varstvo podpisani... 2. o poteku stikov se bova dogovorila potem ko ne bomo živeli več skupaj v družinski skupnosti in pri tem upoštevala, da bosta najina otroka izmenično ob vikendu pri obeh, med tednom, izmenjaje ob praznikih in del šolskih počitnic (tedenskih in poletnih)	Z.2.
36.	3. seznanjena sva, da lahko dogovor o poteku stikov skleneva s pomočjo centra. Prav tako naju seznanjate o oblikah pomoči v in izven CSD. Ponovno dobiva tudi vse potrebne informacije v zvezi s sporazumno delitvijo skupnega premoženja	Z.2.
37.	Seznanjate naju, da sva odgovorna razvezo izpeljati tako, da bosta pri tem čim manj izpostavljena najina mladoletna otroka, ki ju ne smeja vpletati v najino razvezo in morava upoštevati specifično čustveno stisko otroka ob razvezi.	Z.2.
38.	Podpisani ... sem pripravljen plačevati preživnino za enega otroka v višini ... vendar še takrat, ko bova prodala stanovanjsko hišo, ker prej ne morem plačevati preživnine.	Z.2.

39.	Sporazum je bil dan strankama, da sta ga prebrala in nanj nista imela pripombe	Z.0.
34-39	sporazum	Z.1.9.
40..	...na začetku delam na zaupanju in predstavim sebe in institucijo; odločim se, da se pogovorim z obema skupaj...	Z.2.
41.	...v začetku delam na zaupanju in predstavim sebe in institucijo; odločim se, da se pogovorim z obema skupaj...	Z.2.
42.	...Otroka v pogovoru povesta socialni delavki, da sta ju oba starša posebej seznanila o tem, da bosta morala priti k njej...	Z.0.
43.	...Pri njima preverim, ali o tem, kaj smo se pogovarjali lahko seznanim starša. Pravita, da NE, strah ju je, da bi oče na ta način izvedel o tem...	Z.2.
44.	...Otrokoma dam suport in spregovorim z njima o tem, kaj bi v prihodnje naredila, ko bi ju ati in tudi mama spet obremenjevala s stvarmi, ki se tičejo nas odraslih...	Z.2.
45.	...V pogovoru sta bila odkrita, zgovorna, odprta, posebej...Bratec ... deluje bolj vase zaprt, sestra je dominantna in je le pritrdjeval navedbam sestrice. Deček je neverbalno izražal stisko (roke je imel ves čas pogovora nesproščene, tako, da se je oprijemal stola)... ...Otroka sta bila zelo prijetna...	Z.0.
46.	...Malo jima je hudo, ker imata prijatelje, vendar želita biti z mamico. Oba obiskujeta glasbeno šolo. Mamica jima je povedala, da je ati zahteval, da ne hodita več, ker bo moral potem zanju več plačevati...	Z.0.
47.	...z namenom, da se pogovorim z njo o stiski otrok in jo soočim, da sta preveč vpletena v razvezno dogajanje in ju obremenjujeta s stvarmi, katerim nista dorasla....	Z.0.
48.	...Pri tem sem zelo previdna in suportivna in v pogovoru dobi uvid, da tudi sama pri otrokoma povzroča stisko, s tem, da ju vpleta v njun starševski odnos....	Z.2.
49.	...Soočam jo, kakšno stisko povzroča otrokoma s tem, da ji morata pokazati lojalnost in varovati „njihovo“ skrivnost, ter ju obremeniti s tem, da je za razvezo kriv mož. Soočam jo da smo se o njuni „odgovornosti“ pogovarjali na prvem skupnem pogovoru...	Z.0.
50.	Svetujem ji nekaj literature v tej zvezi zanj in za otroka. Pom storitev in svetovalno pomoč in ponudim možnost ponovnega pogovora z družino na domu“....	Z.2.
51.	...izrazi hvaležnost, da sem si vzela čas in se pogovorila z njo o tem in zaenkrat pomoči ne potrebuje. Bo pa poklicala ali se oglasila, če si bo premislila...	Z.0.
52.	Povzetek pogovora	Z.1.1.
53.	...Seznamim ju z delno vsebino pogovora z otrokoma, ki je potekal včeraj (del pogovora	Z.2.

	je, na željo otrok, zaupen!))...	
54.	...Pogovor usmerjam v prepoznavanje specifične stiske otrok ob razvezi	Z.2.
	... in preverjam ali sta prebrala pismeno informacijo o tem, ki jima je bila posredovana na prvem pogovoru...	Z.0.
55.	...Posebej se ustavim pri temi, kako se otroci odzivajo na razvezo v njunem starostnem obdobju...	Z.2.
56.	...in jima omogočim, da spregovorita o tem, kako ju vidita zdaj, kaj lahko storita, da bi ločitev izpeljala tako, da bi bila čim manj obremenjujoča za otroka...	Z.2.
57.	...pridemo do pomena žalovanja za odraslega in otroka, kako izpeljati reorganizacijo družine v dvo-starševsko, kako pomagati sebi ob izgubi (oblike pomoči v in izven CSD), kako pomembno je njuno sodelovanje in skupno načrtovanje iz krizne situacije k pozitivnim spremembam, vstran od „iskanja krivca...	Z.2.
58.	...O poteku stikov se ne dogovorita, ker živijo še skupaj in ne vidita potrebe po tem. Pomembna jima je delitev premoženja, višina preživnine. Zaenkrat dodatne strokovne pomoči ne potrebujeta. Želita, da se postopek razveze na sodišču čim prej zaključi...	Z.2.
59.	...dobita informacije o nadaljevanju postopka...	Z.2.
53-59.	Povzetek 2. pogovora z zakoncema	Z.1.1.
60.	Na svetovalni razgovor sta prišla oba zakonca in tožnica je vztrajala, da se postopek razveze nadaljuje. Toženec... v začetku ni sprejemal ženine odločitve za razvezo. Bil je pripravljen narediti vse, da bi žena razvezo umaknila. Ker pa je tožnica vztrajala na ločitvi se je odločil, da bo spoštoval njeno odločitev. Zakonca sta bila motivirana, da s pomočjo centra dosežeta sporazum glede zaupanja njunih dveh mladoletnih otrok v vzgojo in varstvo, o stikih in višini preživnine. Po prvem svetovalnem razgovoru z zakoncema smo v dogovoru z njima opravili pogovor z obema mld. otrokoma... Potem sta zakonca sprejela sporazum, da se oba mld. otroka zaupata v vzgojo in varstvo materi... Sporazumna sta bila tudi, da se bosta o poteku stikov dogovorila sama, ali s pomočjo strokovne delavke centra, vendar šele takrat, ko ne bosta živela več skupaj v zakonski in družinski skupnosti. O višini preživnine se nista mogla dogovoriti in toženec je bil pripravljen plačevati preživnino za vsakega otroka po ..., vendar šele takrat, ko bosta prodala hišo, zaradi trenutne situacije njegovega podjetja. ... pa se s to višino preživnine nikakor ni strinjala. Ugotovili smo, da živita zakonca še skupaj v njuni družinski hiši v , ki je pa že na	

	prodaj. Kupnino si nameravata razdeliti in si vsak zase poiskati ustrezno stanovanje. Njun odnos je postal zelo konflikten. Zato smo namenili posebno pozornost njuni motivaciji za spremembe, oz. ločitev, saj smo ugotovili, da sta v njun nerazrešen konflikt vpleta tudi oba otroka. Ugotovili smo, da sta otroka seznanjena z razvezo staršev in povedala sta, da si želita živeti z mamo. Oba si pa želita imeti redne stike z očetom. Otroka sta osnovnošolca in obiskujeta Obiskujeta tudi glasbeno šolo. je komercialistka in je sedaj zaposlena za polovični delovni čas v trgovini je trgovski poslovodja in ima svoje podjetje... Mnenja smo, da je sporazum zakoncev o tem, da bo po razvezi varstvo in vzgojo za oba mladoletna otroka prevzela tožnica... v največjo korist obeh otrok in soglašamo z njim...	
60	Poročilo sodišču	Z.1.1.
61.	...Soočam ju z njuno starševsko odgovornostjo in ugotovitvami, da sta oba potegnila v konflikt oba otroka in sem jo o tem na individualnem pogovoru že soočila...	Z.0.
62.	... Seznanim jo, da je bilo poročilo in mnenje že posredovano na sodišče...	Z.0.
63.	...Ponudim ji individualni pogovor jutri ... in naslednji dan skupni Dogovor...pogovor sv staršema in pri tem mi pove, da se ga boji...	Z.2.
64.	...ponovno preveriti in ponuditi suport po ZPND in se pogovoriti v zvezi s prijavo na PP...	Z.2.
61-64	Uradni zaznamek	Z.1.1.
65.	...Ponovno me seznanjate z opredelitvijo nasilja v družini in nalogami CSD v zvezi z ZPND...	Z.2.
66.	...Seznanjate me, da nikakršna oblika nasilnega vedenja nima opravičila in da s takim vedenjem ogrožava otroke...	Z.0.
67.	...Seznanjate me s pristojnostjo in vlogo CSD in strinjam se, da prideva zjutraj... na skupni pogovor...	Z.0.
68.	...Seznanjate me, da ga boste povabili na pogovor preko sms sporočila, ker odhajate na letni dopust in da se v času odsotnosti lahko obrnem na strokovni delavki....	Z.0.
69.	...Zapisnik mi je bil dan, da sem ga prebrala in naj nimam pripombe...	Z.0.
65-69	Zapisnik	Z.1.11.
70.	...Dobi informacijo, da se v času moje odsotnosti, če bo potrebno lahko obrne na strokovno delavko..., dam ji njeno tel. št....	Z.2.

71.	...Dogovoriva se, da se bo oglasila po mojem dopustu...	Z.2.
72.	...Pogovor po telefonu usmerjam v njen uvid, kaj bi lahko sama naredila v tej situaciji za zmanjševanje stiske in spregovoriva o tem, da bo moža seznanila o datumu kdaj želi oditi z otrokoma in ga povabila, da jim pri tem pomaga, oz. da se bosta o tem skupaj pogovorila z otrokoma in kako bodo potekali stiki...	Z.2.
69-72	Uradni zaznamek	Z.1.1.

ANALIZA PRIMERA 3 - Center za socialno delo v vlogi koordinatorja za nadomestno kazen

1. skrajšana kronologija

26.02.2014

Uporabnica pride na Center za socialno delo... s sklepom tožilstva, s katerim se ji odloži kazenski pregon, v primeru, da bo plačala znesek... oškodovanki in opravila splošno koristno delo v trajanju ... ur.

Na Centru za socialno delo prejme obrazec, v naprej predpisano izjavo, katero izpolni sama, deloma jo izpolni socialna delavka.

Istega dne je s strani Centra za socialno delo... uporabnica napotena na razgovor v izvajalsko organizacijo, skupaj z obrazcem za napotitev na razgovor, na katerem je tudi dogovor o začetku opravljanja dela v splošno korist, katerega mora uporabnica v roku treh dni po opravljenem razgovoru pri izvajalski organizaciji vrniti na CSD.

06.03.2014

Center za socialno delo... pošlje napoteni osebi in izvajalski organizaciji podpisan dogovor o začetku opravljanja dela v splošno korist za M.M..

2. analiza gradiva s kodiranjem

2.1. Analiza ravnanja socialne delavke

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	V okviru postopka nadomestne kazni z delom v splošno korist o sebi podam izjavo (ime,	R.0.

	priimek, davčno številko, naslov stalnega in začasnega bivališča, telefonsko številko, stopnjo izobrazbe in poklic ter trenutni status)	
2.	Ali imate urejeno zdravstveno zavarovanje?	R.0.
3.	Ali ste v kazenskem postopku oz. ste bili pravnomočno obsojeni zaradi kaznivega dejanja?	R.0.
4.	Dosedanje delovne izkušnje, znanja, veščine, sposobnosti, ki jih imam oz. sem jih pridobili	R.1. R.8.
5.	Imam naslednje zdravstvene težave oziroma omejitve pri delu	R.0.
6.	Opis nalog, ki bi jih želel opravljati in predlog organizacije	R.0.
7.	Kdaj lahko opravljam družbeno koristno delo glede na moje obveznosti in koliko ur	R.0.
8.	Opis okoliščine, ki zgoraj ni navedena	R.0.
9.	S podpisom potrjujem, da so podatki točni in se strinjam, da jih CSD... uporabi v postopku nadometne kazni	R.0.
10.	Napotitev na razgovor- delo v splošno korist-začetek dela	R.0.
11.	Po opravljenem razgovoru je bil na podlagi 13. čl. ZIKS (Ur.l. RS, št. 110/2006-UPB 1, 76/2008, 40/20099/2011-ZP-1G) 6. čl. Pravilnika o izvrševanju dela v splošno korist (Ur. L. RS, št. 109/2008 in 46/2012) in sklepom Okrožnega državnega tožilstva ... , opr. št...., z dne... sklenjen Dogovor za začetek opravljanja dela v splošno korist za (osebni podatki uporabnice)	R.0.
12.	„Mentor, ki bo izvajal nadzor nad izvajanjem nalog in prisotnostjo, po končani obveznosti izdela poročilo, ki ga posreduje CSD...V primeru neizpolnjevanja nalog, neupoštevanja navodil mentorja, le-ta o kršitvah takoj obvesti CSD..., ki o kršitvah poroča sodišču.	R.0.
13.	Obveznosti in pravice CSD in organizacije v okviru izvajanja dela v splošno korist opredeljuje posebna pogodba o povrnitvi stroškov.....“ Napotena oseba mora obveznosti opravljati vestno, redno, strokovno ter upoštevati prejeta navodila in veljavni red v izvajalski organizaciji.	R.0.
14.	Center za socialno delo bo izvajanje dela v splošno korist ter upoštevanje določb dogovora spremljal in preverjal. V primeru ugotovljenih kršitev bo center poročal sodišču. Center po uspešno opravljeni nalogi izdela zaključno poročilo za sodišče po prejetju poročila izvajalske organizacije. Dogovor je sestavljen v treh izvodih, za vsakega udeleženca 1(en) izvod. Dogovor prične veljati s podpisom vseh treh udeležencev dogovora (kandidat, izvajalska organizacija in CSD) in je hkrati POZIV centra za začetek dela....“	R.0.

15.	M.M. s podpisom potrjujem vročitev 3(treh) izvodov tega dokumenta- identični izvodi.	R.0.
16.	Potrjujem, da sem seznanjen/a, da po opravljenem razgovoru, v roku 3 dni, osebno vrnem vse 3 izvide, strokovni delavki CSD, ki me je na razgovor napotila, v času uradnih ur. V kolikor se dogovorjenega ne bom držal, se smatra, da se izogibam dogovoru o začetku dela, o čemer bo center obvestil pristojno sodišče, ki lahko odredi, da se izrečena kazen izvrši	R.0.

2.2. Analiza uporabe jezika

Št.	Beseda, besedna zveza	Koda
1.	V okviru postopka	J.2.
2.	nadometne kazni z delom v splošno korist	J.2.
3.	o sebi podam izjavo	J.2.
4.	Ali imate urejeno...?	J.2.
5.	Ali ste v kazenskem postopku oz. ste bili pravnomočno obsojeni zaradi kaznivega dejanja?	J.2.
6.	Dosedanje delovne izkušnje, znanja, veščine, sposobnosti, ki jih imam oz. sem jih pridobili	J.1.
7.	Imam naslednje zdravstvene težave oziroma omejitve pri delu	J.2.
8.	Opis nalog, ki bi jih želel opravljati in predlog organizacije	
9.	Kdaj lahko opravljam družbeno koristno delo glede na moje obveznosti in koliko ur	J.2.
10.	S podpisom potrjujem, da so podatki točni in se strinjam, da jih CSD... uporabi v postopku nadometne kazni	J.2.
11.	Napotitev na razgovor- delo v splošno korist-začetek dela	J.2.
12.	Po opravljenem razgovoru je bil na podlagi 13. čl. ZIKS (Ur.l. RS, št. 110/2006-UPB 1, 76/2008, 40/20099/2011-ZP-1G) 6. čl. Pravilnika o izvrševanju dela v splošno korist (Ur. L. RS, št. 109/2008 in 46/2012) in sklepom Okrožnega državnega tožilstva ... , opr. št...., z dne... sklenjen	J.2.
13.	Dogovor za začetek opravljanja dela v splošno korist za ...	J.1.
14.	izvajal nadzor nad izvajanjem nalog in prisotnostjo	J.2.
15.	po končani obveznosti izdela poročilo, ki ga posreduje CSD	J.2.

16.	V primeru neizpolnjevanja nalog, neupoštevanja navodil mentorja	J.2.
17.	o kršitvah takoj obvesti CSD..., ki o kršitvah poroča sodišču.	J.2.
18.	Obveznosti in pravice CSD in organizacije	J.2.
19.	v okviru izvajanja dela v splošno korist opredeljuje posebna pogodba o povrnitvi stroškov	J.2.
20.	Napotena oseba	J.2.
21.	mora obveznosti opravljati vestno, redno, strokovno ter upoštevati prejeta navodila in veljavni red v izvajalski organizaciji	J.2.
22.	upoštevanje določb dogovora	J.2.
23.	Dogovor je sestavljen v treh izvodih	J.2.
24.	za vsakega udeleženca 1(en) izvod	J.2.
25.	Dogovor prične veljati s podpisom vseh treh udeležencev dogovora	J.2.
26.	POZIV centra	J.2.
27.	kandidat	J.2.
28.	spremljal	J.2.
29.	preverjal	J.2.
30.	V primeru ugotovljenih kršitev bo center poročal sodišču	J.2.
31.	Center po uspešno opravljeni nalogi	J.2.
32.	izdela zaključno poročilo za sodišče	J.2.
33.	se izrečena kazen izvrši	J.2.
34.	sem seznanjen/a,	J.2.
35.	osebno vrnem vse 3 izvode	J.2.
36.	V kolikor se dogovorjenega ne bom držal	J.2.
37.	se smatra	J.2.
38.	se izogibam dogovoru o začetku dela	J.2.
39.	o čemer bo center obvestil pristojno sodišče	J.2.
40.	lahko odredi	J.2.

2.3. Analiza zapisovanja

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	V okviru postopka nadometne kazni z delom v splošno korist o sebi podam izjavo (ime, priimek, davčno številko, naslov stalnega in začasnega bivališča, telefonsko številko,	Z.0.

	stopnjo izobrazbe in poklic ter trenutni status)	
2.	Ali imate urejeno zdravstveno zavarovanje?	Z.0.
3.	Ali ste v kazenskem postopku oz. ste bili pravnomočno obsojeni zaradi kaznivega dejanja?	Z.0.
4.	Dosedanje delovne izkušnje, znanja, veščine, sposobnosti, ki jih imam oz. sem jih pridobili	Z.2.
5.	Imam naslednje zdravstvene težave oziroma omejitve pri delu	Z.0.
6.	Opis nalog, ki bi jih želel opravljati in predlog organizacije	Z.0.
7.	Kdaj lahko opravljam družbeno koristno delo glede na moje obveznosti in koliko ur	
8.	Opis okoliščine, ki zgoraj ni navedena	Z.0.
9.	S podpisom potrjujem, da so podatki točni in se strinjam, da jih CSD... uporabi v postopku nadometne kazni	Z.0.
1-9	Izjava uporabnika v okviru postopka nadomestitve kazni z delom v splošno korist	Z.1.13
10.	Napotitev na razgovor- delo v splošno korist-začetek dela	Z.0.
11.	Po opravljenem razgovoru je bil na podlagi 13. čl. ZIKS (Ur.l. RS, št. 110/2006-UPB 1, 76/2008, 40/20099/2011-ZP-1G) 6. čl. Pravilnika o izvrševanju dela v splošno korist (Ur. L. RS, št. 109/2008 in 46/2012) in sklepom Okrožnega državnega tožilstva ... , opr. št...., z dne... sklenjen Dogovor za začetek opravljanja dela v splošno korist za (osebni podatki uporabnice)	Z.0.
12.	„Mentor, ki bo izvajal nadzor nad izvajanjem nalog in prisotnostjo, po končani obveznosti izdela poročilo, ki ga posreduje CSD...V primeru neizpolnjevanja nalog, neupoštevanja navodil mentorja, le-ta o kršitvah takoj obvesti CSD..., ki o kršitvah poroča sodišču.	Z.0.
13.	Obveznosti in pravice CSD in organizacije v okviru izvajanja dela v splošno korist opredeljuje posebna pogodba o povrnitvi stroškov.....“ Napotena oseba mora obveznosti opravljati vestno, redno, strokovno ter upoštevati prejeta navodila in veljavni red v izvajalski organizaciji.	Z.0.
14.	Center za socialno delo bo izvajanje dela v splošno korist ter upoštevanje določb dogovora spremljal in preverjal. V primeru ugotovljenih kršitev bo center poročal sodišču. Center po uspešno opravljeni nalogi izdela zaključno poročilo za sodišče po	Z.0.

	prejetju poročila izvajalske organizacije. Dogovor je sestavljen v treh izvodih, za vsakega udeleženca 1(en) izvod. Dogovor prične veljati s podpisom vseh treh udeležencev dogovora (kandidat, izvajalska organizacija in CSD) in je hkrati poziv centra za začetek dela....“	
15.	M.M. s podpisom potrjujem vročitev 3(treh) izvodov tega dokumenta- identični izvodi.	Z.0.
16.	Potrjujem, da sem seznanjen/a, da po opravljenem razgovoru, v roku 3 dni, osebno vrnem vse 3 izvode, strokovni delavki CSD, ki me je na razgovor napotila, v času uradnih ur. V kolikor se dogovorjenega ne bom držal, se smatra, da se izogibam dogovoru o začetku dela, o čemer bo center obvestil pristojno sodišče, ki lahko odredi, da se izrečena kazen izvrši	Z.0.
10-16	Napotitev na razgovor in dogovor	Z.1.12

ANALIZA PRIMERA 4 - Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev – uveljavljanje pravice do izredne denarne pomoči

1. skrajšana kronologija

24.12.2013

Na Center za socialno delo po pošti prispe vloga za izredno denarno socialno pomoč, ki jo uporabnica in njena družina potrebuje za nakup drva za kurjavo.

03.02.2014

Socialna delavka izda odločbo o dodelitvi izredne denarne socialne pomoči družini za nakup drv.

06.02.2014

Odločbo Center za socialno delo... po pošti posreduje uporabnici.

13.03.2014

Center za socialno delo prejme račun za nakup drva s strani uporabnice A.K..

2. analiza gradiva s kodiranjem

2.1. Analiza ravnanja socialne delavke

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	Dne ... je A.K. na pristojni center za socialno delo podal/a vlogo za dodelitev izredne denarne socialne pomoči pri nakupu drv (kurjava za zimo). Svojo vlogo je utemeljil/a z dejstvom, da potrebujejo za kurjavo, za drva. So 4- članska družina, kjer je zaposlen samo mož, z eno plačo je težko preživeti, ker je sezona kurjenja, prosi za pomoč pri nakupu drv.	R.0
2.	Center za socialno delo je v postopku ugotovil, da se na podlagi predmetne vloge v skladu z 10. členom ZUPJS pri ugotavljanju upravičenosti do pravic iz javnih sredstev upošteva naslednje osebe...	R.0
3.	... V postopku je bilo ugotovljeno, da se 4-članska družina preživlja z enim dohodkom. Vlagateljica je prijavljena v evidenci brezposelnih oseb. Glede na ugotovljena dejstva je bilo odločiti, kot izhaja iz izreka te odločbe...	R.0
4.	...Ker je center za socialno delo ugotovil, da so v položaju materialne ogroženosti, v katerem se je znašel/a/i iz razlogov, na katere ni mogel/a/i vplivati, oziroma, da izkazuje izredne stroške, ki so vezani na preživljanje, ki jim z lastnim dohodkom oziroma dohodkom družine ne more/jo pokriti, je odločil, da mu/ji/jim dodeli izredno denarno pomoč v enkratnem znesku v višini... za delno pomoč pri nakupu drv(kurjave za zimo)...	R.0

2.2. Analiza uporabe jezika

Št.	Beseda, besedna zveza	Koda
1.	na pristojni center za socialno delo	J.2.
2.	podal/a vlogo	J.2.
3.	za dodelitev izredne denarne socialne pomoči	J.2.
4.	Svojo vlogo je utemeljil/a z dejstvom	J.2.
5.	potrebujejo za kurjavo	J.2.
6.	prosi za pomoč pri nakupu drv	J.2.
7.	Center za socialno delo je v postopku ugotovil	J.2.
8.	na podlagi predmetne vloge	J.2.

9.	v skladu z 10. členom ZUPJS	J.2.
10.	pri ugotavljanju upravičenosti do pravic iz javnih sredstev upošteva naslednje osebe...	J.2.
11.	Vlagateljica	J.2.
12.	v položaju materialne ogroženosti	J.2.
13.	Glede na ugotovljena dejstva je bilo odločiti, kot izhaja iz izreka te odločbe...	J.2.
14.	je znašel/a/i iz razlogov, na katere ni mogel/a/i vplivati	J.2.
15.	izkazuje izredne stroške, ki so vezani na preživljanje, ki jim z lastnim dohodkom oziroma dohodkom družine ne more/jo pokriti,	J.2.
16.	je odločil, da mu/ji/jim dodeli izredno denarno pomoč v enkratnem znesku v višini... za delno pomoč pri nakupu drv (kurjave za zimo)...	J.2.

2.3. Analiza zapisovanja

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	Dne... je A.K. na pristojni center za socialno delo podal/a vlogo za dodelitev izredne denarne socialne pomoči pri nakupu drv (kurjava za zimo). Svojo vlogo je utemeljil/a z dejstvom, da potrebujejo za kurjavo, za drva. So 4- članska družina, kjer je zaposlen samo mož, z eno plačo je težko preživeti, ker je sezona kurjenja, prosi za pomoč pri nakupu drv.	Z.0
2.	Center za socialno delo je v postopku ugotovil, da se na podlagi predmetne vloge v skladu z 10. členom ZUPJS pri ugotavljanju upravičenosti do pravic iz javnih sredstev upošteva naslednje osebe...	Z.0
3.	... V postopku je bilo ugotovljeno, da se 4-članska družina preživlja z enim dohodkom. Vlagateljica je prijavljena v evidenci brezposelnih oseb. Glede na ugotovljena dejstva je bilo odločiti, kot izhaja iz izreka te odločbe...	Z.0
4.	...Ker je center za socialno delo ugotovil, da so v položaju materialne ogroženosti, v katerem se je znašel/a/i iz razlogov, na katere ni mogel/a/i vplivati, oziroma, da izkazuje izredne stroške, ki so vezani na preživljanje, ki jim z lastnim dohodkom oziroma dohodkom družine ne more/jo pokriti, je odločil, da mu/ji/jim dodeli izredno denarno pomoč v enkratnem znesku v višini... za delno pomoč pri nakupu drv(kurjave za zimo)...	Z.0
	Odločba centra za socialno delo	Z.1.12.

ANALIZA PRIMERA 5 - Materialna pomoč – uveljavljanje pravice do denarno socialne pomoči

1. skrajšana kronologija

12.12.2013

Center za socialno delo ... po pošti prejme vlogo za uveljavljanje pravic iz javnih sredstev s strani uporabnice N.M.. Uporabnica je k vlogi priložila še bančne izpiske za tri mesece.

08.01.2014

Socialna delavka izda odločbo o pravici do denarno socialne pomoči, pravici do otroškega dodatka in sklep o zavrženi vlogi za dodelitev subvencije malice za učence in dijake.

2. analiza gradiva s kodiranjem

2.1. Analiza ravnanja socialne delavke

Št.	Vsebina dokumenta	Koda

1.	Center za socialno delo ..izdaja na podlagi 36. člena Zakona o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev (Uradni list RS, št. 62/10, 40/11, 40/12 - ZUJF in 57/12 - ZPCP-2D, v nadaljevanju ZUPJS) na zahtevo/e, ki jo/jih je vložil/a v zadevah uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, naslednjo ODLOČBO Do denarne socialne pomoči v višini ... EUR mesečno za čas od ... do ... je/sta/s upravičena/i/e oseba/i/e: je upravičen/a do pravice do plačila prispevka za obvezno zdravstveno zavarovanje za čas od ... do Center za socialno delo bo v obvezno zdravstveno zavarovanje kot zavarovan-ca/ko prijavil ... Do pravice do kritja razlike do polne vrednosti zdravstvenih storitev za čas od ... je/sta upravičena/i oseba/i:..... Denarni prejemki se usklajujejo skladno z določili ZUTPG. Odločba je izvršljiva z dnem odpreme vlagatelju/ici. Pritožba ne zadrži izvršitve. V tem postopku ni bilo stroškov postopka. OBRAZLOŽITEV Dne ... je na pristojni center za socialno delo podal/a vlogo za dodelitev naslednjih denarnih prejemkov: - denarne socialne pomoči Z isto vlogo je imenovani/a zahteval/a tudi pravice do naslednjih subvencij in plačil: - kritja do polne vrednosti zdravstvenih storitev	R.0.

Prispevka za obvezno zdravstveno zavarovanje za državljane Republike Slovenije s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji, ki niso zavarovani iz drugega naslova po zakonu. Center za socialno delo je v postopku ugotovil, da se na podlagi predmetne vloge v skladu z 10. členom ZUPJS pri ugotavljanju upravičenosti do pravic iz javnih sredstev upošteva naslednja/i/e oseba/i/e:..... Vlagateljica oziroma družina ima naslednje dohodke in prejeme prejete v zadnjih 3 mesecih pred vložitvijo vloge:... preživnina, prejeta na podlagi izvršilnega pravnega naslova z namenom kritja življenjskih stroškov, do višine minimalnega dohodka, ki bi osebi pripadla po zakonu, ki ureja socialnovarstvene prejemke.... Vlagatelj/ica oziroma družina ima naslednje premoženje, ki se upošteva:.... Prihranki Vlagatelj/ica oziroma družina ima naslednje premoženje, ki se ne upošteva:.... Vozilo ... Vlagatelj/ica je predložil/a dokazila, na podlagi katerih je center za socialno delo ugotovil dejansko stanje: izpisa prometa na vseh računih vseh oseb za zadnje 3 mesece pred mesecem vložitve vloge za Osnovni znesek minimalnega dohodka na podlagi Zakona o socialno varstvenih prejemkih (Uradni list RS....)...znaša 260,00EUR. Center za socialno delo je podatke za osebe po ZUPJS pridobil po uradni dolžnosti na podlagi 51. člena istega zakona, in sicer iz obstoječih zbirk podatkov upravljavcev istega člena. Do denarno socialne pomoči je/sta/so lahko upravičena/i/e naslednja/i/e oseba/i/e: Vlagateljica oz. družina je lahko na podlagi prvega odstavka 30. člena ZSVarPre upravičen/a do denarne socialne pomoči v višini minimalnega dohodka, ki mu/ji/jim	

pripada na podlagi 26. člena ZSVarPre, kar znaša 1.800 osnovnega zneska minimalnega dohodka oziroma 468,00EUR mesečno. Vlagatelj/ica oziroma družina ima naslednje dohodke, ki se upoštevajo pri določanju lastnega dohodka družine na podlagi 20., 21., 22., in 23. člena ZSVarPre: ...preživnina.... ...otroški dodatek... Vendar lahko center za socialno delo na podlagi 31. člena ZSVarPre odloči, da se denarna socialna pomoč ne dodeli ali se dodeli v nižjem znesku osebi ali družini, za katero je mogoče sklepati, da ji je dohodek v višini minimalnega dohodka v celoti ali delno zagotovljen. Ker ima vlagatelj/ica oziroma družina premoženje, ki se po tem zakonu upošteva pri zmanjševanju po 31. členu ZSVarPre, ker, to v konkretnem primeru vpliva na dodelitev oziroma višino denarne socialne pomoči v višini 51,04EUR. Glede na navedeno, denarno socialna pomoč znaša: <table border="1" data-bbox="272 1045 1219 1178"> <tr> <td>Minimalni dohodek</td> <td>468,00</td> </tr> <tr> <td>Zmanjšanje- dohodki in prejemki po 30. členu ZSVarPre</td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>Zmanjšanje- premoženje po 31. členu ZSVarPre</td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>Znesek denarne socialne pomoči</td> <td>...</td> </tr> </table> Do denarno socialne pomoči v višini.... EUR mesečno za čas od ... do ... je/sta/so upravičena/i/e oseba/i/e: Ker ... izpolnjuje pogoje za pridobitev denarno socialne pomoči, pri čemer se krivdni razlogi ne upoštevajo, in ni zavarovan iz drugega naslova je v skladu s 30. členom ZUPJS upravičen do kritja prispevka za obvezno zdravstveno zavarovanje za obdobje od ... do ... Center za socialno delo bo v obvezno zdravstveno zavarovanje koz zavarovan-ca/ko prijavil....	Minimalni dohodek	468,00	Zmanjšanje- dohodki in prejemki po 30. členu ZSVarPre	...	Zmanjšanje- premoženje po 31. členu ZSVarPre	...	Znesek denarne socialne pomoči	...	
Minimalni dohodek	468,00								
Zmanjšanje- dohodki in prejemki po 30. členu ZSVarPre	...								
Zmanjšanje- premoženje po 31. členu ZSVarPre	...								
Znesek denarne socialne pomoči	...								

	Do pravice do kritja razlike do polne vrednosti zdravstvenih storitev za čas od do je/sta/so na podlagi 29. člena ZUPJS upravičena/i oseba/i: Pravica do kritja razlike do polne vrednosti zdravstvenih storitev osebi pripada pod pogojem, da ima urejeno obvezno zdravstveno zavarovanje. Denarno socialno pomoč prejme ... na osebni račun. Upravičenec je v skladu z 42. členom ZUPJS centru za socialno delo dolžan sporočiti vsa dejstva....“	

2.2. Analiza uporabe jezika

Št.	Beseda, besedna zveza	Koda
1.	Center za socialno delo izdaja	J.2.
2.	na zahtevo/e	J.2.
3.	ki jo/jih je vložil/a	J.2.
4.	v zadevah uveljavljanja pravic iz javnih sredstev	J.2.
5.	do denarne socialne pomoči v višini ...mesečno za čas od ... do je/sta/s upravičena/i/e oseba/i/e:	J.2.
6.	...je upravičen/a do pravice do plačila prispevka za obvezno zdravstveno zavarovanje za čas ...	J.2.
7.	do pravice do kritja razlike do polne vrednosti zdravstvenih storitev za čas od ... do ... je/sta upravičena/i oseba/i	J.2.
8.	zavarovan-ca/ko	J.2.
9.	denarni prejemki se usklajujejo skladno z določili ZUTPG	J.2.
10.	odločba je izvršljiva z dnem odpreme vlagatelju/ici	J.2.
11.	pritožba ne zadrži izvršitve	J.2.
12.	v tem postopku ni bilo stroškov postopka	J.2.
13.	obrazložitev	J.2.
14.	na pristojni center za socialno delo podal/a vlogo	J.2.
15.	za dodelitev denarnih prejemkov	J.2.
16.	denarne socialne pomoči	J.1.

17.	je imenovani/a	J.2.
18.	zahteval/a	J.2.
19.	pravice do naslednjih subvencij in plačil	J.2.
20.	kritja do polne vrednosti zdravstvenih storitev	J.2.
21.	prispevka za obvezno zdravstveno zavarovanje	J.2.
22.	da se na podlagi predmetne vloge v skladu z 10. členom ZUPJS pri ugotavljanju upravičenosti do pravic iz javnih sredstev upošteva naslednja/i/e oseba/i/e	J.2.
23.	vlagateljica	J.2.
24.	družina	J.1.
25.	ima naslednje dohodke in prejemke	J.2.
26.	v zadnjih 3 mesecih pred vložitvijo vloge	J.2.
27.	preživnina	J.2.
28.	prejeta na podlagi izvršilnega pravnega naslova	J.2.
29.	z namenom kritja življenjskih stroškov	J.2.
30.	osebi pripadla po zakonu, ki ureja socialnovarstvene prejemke...	J.2.
31.	do višine minimalnega dohodka	J.2.
32.	ima naslednje premoženje	J.2.
34.	je predložil/a dokazila	J.2.
35.	na podlagi katerih je center za socialno delo ugotovil	J.2.
36.	dejansko stanje	J.2.
37.	izpisa prometa na vseh računih	J.2.
38.	vlagatelj/ica	J.2.
39.	osnovni znesek minimalnega dohodka	J.2.
40.	na podlagi Zakona o ...	J.2.
41.	Center za socialno delo je podatke za osebe po ... pridobil po uradni dolžnost	J.2.
42.	iz obstoječih zbirk podatkov upravljavcev istega člena.	J.2.
44.	je/sta/so lahko upravičena/i/e naslednja/i/e oseba/i/e	J.2.
45.	minimalnega dohodka, ki mu/ji/jim pripada	J.2.
46.	ima naslednje dohodke	J.2.
47.	ki se upoštevajo pri določanju lastnega dohodka družine	J.2.
48.	vendar lahko center za socialno delo na podlagi odloči	J.2.
49.	se dodeli v nižjem znesku osebi ali družini	J.2.
50.	ne dodeli	J.2.

51.	ima vlagatelj/ica oziroma družina premoženje	J.2.
52.	se po tem zakonu upošteva pri zmanjševanju po 31. členu ...	J.2.
53.	vpliva na dodelitev oziroma višino denarne socialne pomoči	J.2.
54.	minimalni dohodek	J.2.
55.	denarno socialna pomoč znaša	J.2.
56.	je/sta/so upravičena/i/e oseba	J.2.
57.	izpolnjuje pogoje za pridobitev	J.2.
58.	krivdni razlogi	J.2.
59.	upravičen do kritja prispevka za obvezno zdravstveno zavarovanje	J.2.
60.	do pravice do kritja razlike do polne vrednosti zdravstvenih storitev	J.2.
61.	pripada pod pogojem	J.2.
62.	dolžan sporočiti vsa dejstva	J.2.

2.3. Analiza zapisovanja

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	odločba	Z.0.
		Z.1.12.

ANALIZA PRIMERA 6

1. skrajšana kronologija

12.11.2014

G. A.Š. se vključi v program „Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin.“

Socialna delavka in g. A.Š. sprejmeta dogovor o zagotavljanju Storitve Osebna pomoč v obliki vodenja.

03.12.2013

Socialna delavka prejme poročilo delavke, zaposlene preko javnih del, ki obiskuje g. A.Š..

31.12.2013

Socialna delavka ustavi storitev:

“Javna delavka je obiskovala uporabnika do prekinitve programa JD. Do prihoda novih javnih delavcev se storitev ustavi.”

2. analiza gradiva s kodiranjem

2.1. Analiza ravnanja socialne delavke

Št.	Beseda, besedna zveza	Koda
1.	G. A.Š. živi sam v stanovanju od JMSS, preživlja se z nizko pokojnino, svojcev ali prijateljev nima.	R.0.
2.	Z uporabnikom smo vzpostavili kontakt na pobudo sosedov. Sprejel je možnost naše javne delavke.	R.1.
4.	Načrt dela: • pomoč in podpora pri vzdrževanju samostojnega življenja • druženje in pogovori • pomoč pri urejanju zadev pri različnih službah • občasna spremstva k zdravniku Delavka iz programa javnih del bo prihajala k gospodu enkrat tedensko za eno uro. Po potrebi bo g. A.Š. obiskala tudi strokovna delavka Centra.	R.9.
6.	Upravičenec in izvajalec soglasno ugotavljata, da je storitev za A.Š. smiselna in se vanjo želi vključiti.	R.3.
7.	Uporabnik bo po svojih zmožnostih sodeloval pri načrtovanju storitve, izvajanju posameznih dejavnosti in pri iskanju ustreznih rešitev. Trudil se bo urejati odnose v socialnem okolju in s svojim vedenjem pozitivno vplivati. Obvezuje se, da se bo držal dogovorjenih terminov, ter izvajalca storitve pravočasno obvestil o morebitnem izostanku, da se bo držal morebitnih drugih obveznosti, ki bodo dogovorjene v okvirju izvajanja storitev osebne pomoči v obliki urejanja.	R.3.d.
8.	S podpisom dogovora upravičenec/ka storitve soglaša, da se v proces urejanja vključijo in v njem aktivno sodelujejo naslednje osebe iz njegovega/nega okolja:	R.3.
9.	Strokovna delavka Centra za socialno delo....., ..., univ.dipl.soc.del., bo sodeloval/a in upravičencu pomagal/a pri sklepanju dogovora z drugimi osebami v socialnem okolju, ga usmerjala v spoznavanje socialnih odnosov, njegovih reakcij in načinov konfrontacije, načinov sodelovanja in pogajanja pri razreševanju konfliktov in	R.3.c.

	upravičenca usposabljala za socialno učenje. Skupaj z uporabnikom se bo trudila poiskati možnosti za vključitev upravičenca v organizirane oblike samopomoči. Izvajala bo tudi evalvacijo doseženega.	
10.	Izvajanje storitve je usmerjeno v naslednje prioritete cilje: • pomoč in podpora pri vzdrževanju samostojnega življenja • druženje in pogovori • pomoč pri urejanju zadev pri različnih službah • po potrebi spremstvo k zdravniku	R.2.
11.	Dogovor se sklepa za časovno obdobje od: ... in poteka po vnaprej dogovorjenih terminih vsak teden.“ V dogovoru še je zajeta pravna podlaga, in pravica do pritožbe ter podpisi strokovne delavke, g. A.Š. in direktorja/direktorice CSD...	R.3.a.
12.	Razlog, namen vključitve: <i>druženje, pogovori, pomoč pri urejanju raznih stvari....</i>	DS
13.	Opis aktivnosti pri uporabniku v času obiskov: <i>Z gospodom A.Š. se veliko pogovarjava, urejava položnice, ki jih ima razmetane po celem stanovanju. Poskrbim za paket od RK. Uredim mu, da stroške Pogrebnemu podjetju poravnava in to v minimalnem znesku. Za ga. ... (socialno delavko) predlagava za odplačilo Telekomovih storitev na obroke.</i>	DS
14.	Vsakdanjik uporabnika; prehrana, zdravje, stiki z okolico: <i>Za osebno higieno še kar poskrbi, večji problem je stanovanje. Kuha si sam, za hrano ima malo denarja, kruh pobira iz košev za smeti, denar večkrat prosi na ulici. Pri zdravniku ni bil že več let. Včasih ga obišče patronažna sestra. Prijatelj in sorodnikov nima.</i> “	DS
15.	Javna delavka je obiskovala uporabnika do prekinitve programa JD. Do prihoda novih javnih delavcev se storitev ustavi.“	DS

2.2. Analiza uporabe jezika

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	živi sam z nizko pokojnino	J.2.
2.	preživlja se	J.2.
3.	svojcev	J.2.
4.	prijatelj nima	J.2.
5.	z uporabnikom	J.1.
6.	smo vzpostavili kontakt	J.1.
7.	na pobudo sosedov	J.1.
8.	sprejel je	J.1.
9.	javne delavke	J.2.
10.	načrt dela	J.1.
11.	pomoč in podpora pri vzdrževanju samostojnega življenja	J.1.
12.	druženje in pogovori	J.1.
13.	pomoč pri urejanju zadev pri različnih službah	J.1.
14.	občasna spremstva k zdravniku	J.1.
15.	delavka iz programa javnih del	J.2.
16.	strokovna delavka Centra	J.2.
17.	upravičenec	J.2.
18.	izvajalec	J.2.
19.	soglasno ugotavljata	J.2.
20.	storitev za A.Š.	J.2.
21.	je smiselna in se vanjo želi vključiti	J.2.
22.	uporabnik	J.1.
23.	bo sodeloval pri načrtovanju storitve in izvajanju posameznih dejavnosti	J.1.
24.	pri iskanju ustreznih rešitev	J.1.
25.	trudil se bo	J.1.
26.	urejati odnose v socialnem okolju	J.1.
27.	s svojim vedenjem pozitivno vplivati	J.1.
28.	obvezuje se	J.2.
29.	da se bo držal dogovorjenih terminov	J.2.
30.	izvajalca storitve	J.2.
31.	držal morebitnih drugih obveznosti, ki bodo dogovorjene	J.2.

32.	izvajanja storitev	J.2.
33.	osebne pomoči v obliki urejanja	J.2.
34.	s podpisom dogovora	J.2.
35.	upravičenec/ka storitve soglaša	J.2.
36.	v proces urejanja	J.2.
37.	se vključijo	J.2.
38.	aktivno sodelujejo	J.1.
39.	osebe iz njegovega/nega okolja	J.1.
40.	strokovna delavka centra za socialno delo	J.2.
41.	bo sodeloval/a	J.1.
42.	pomagal/a pri sklepanju dogovora	J.1.
43.	z drugimi osebami v socialnem okolju	J.1.
44.	ga usmerjala v spoznavanje socialnih odnosov	J.1.
45.	načinov konfrontacije	J.2.
46.	sodelovanja	J.1.
47.	pogajanja pri razreševanju konfliktov	J.1.
48.	usposabljala za socialno učenje	J.1.
49.	skupaj z uporabnikom	J.1.
50.	se bo trudila poiskati možnosti za vključitev	J.1.
51.	organizirane oblike samopomoči	J.1.
52.	izvajala bo tudi evalvacijo doseženega	J.2.
53.	izvajanje storitve je usmerjeno	J.2.
54.	naslednje prioritete cilje	J.2.
55.	pomoč in podpora pri vzdrževanju samostojnega življenja	J.1.
56.	druženje in pogovori	J.1.
57.	pomoč pri urejanju zadev pri različnih službah	J.1.
58.	dogovor	J.1.
59.	se sklepa	J.2.
60.	za časovno obdobje	J.1.
61.	razlog, namen vključitve	J.2.
62.	opis aktivnosti pri uporabniku v času obiskov	J.2.
63.	vsakdanjik uporabnika	J.2.
64.	javna delavka	J.2.

65.	novih javnih delavcev	J.2.
66.	se storitev ustavi	J.2.

2.3. Analiza zapisovanja

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	G. A.Š. živi sam v stanovanju od JMSS, preživlja se z nizko pokojnino, svojcev ali prijateljev nima.	Z.0.
2.	Z uporabnikom smo vzpostavili kontakt na pobudo sosedov.	Z.2.
3.	Sprejel je možnost naše javne delavke.	Z.0.
4..	Načrt dela: • pomoč in podpora pri vzdrževanju samostojnega življenja • druženje in pogovori • pomoč pri urejanju zadev pri različnih službah • občasna spremstva k zdravniku Delavka iz programa javnih del bo prihajala k gospodu enkrat tedensko za eno uro.	Z.2.
5.	Po potrebi bo g. A.Š. obiskala tudi strokovna delavka Centra	Z.0.
1-5	Dokument: Vključitev v program socialno vključevanje posebej ranljivih skupin	
6.	Upravičenec in izvajalec soglasno ugotavljata, da je storitev za A.Š. smiselna in se vanjo želi vključiti.	Z.0.
7.	Uporabnik bo po svojih zmožnostih sodeloval pri načrtovanju storitve, izvajanju posameznih dejavnosti in pri iskanju ustreznih rešitev. Trudil se bo urejati odnose v socialnem okolju in s svojim vedenjem pozitivno vplivati. Obvezuje se, da se bo držal dogovorjenih terminov, ter izvajalca storitve pravočasno obvestil o morebitnem izostanku, da se bo držal morebitnih drugih obveznosti, ki bodo dogovorjene v okvirju izvajanja storitev osebne pomoči v obliki urejanja.	Z.2.
8.	S podpisom dogovora upravičenec/ka storitve soglaša, da se v proces urejanja vključijo in v njem aktivno sodelujejo naslednje osebe iz njegovega/nega okolja:	Z.0.
9.	Strokovna delavka Centra za socialno delo..., ..., univ.dipl.soc.del., bo sodeloval/a in upravičencu pomagal/a pri sklepanju dogovora z drugimi osebami v socialnem okolju, ga usmerjala v spoznavanje socialnih odnosov, njegovih reakcij in načinov konfrontacije, načinov sodelovanja in pogajanja pri razreševanju konfliktov in upravičenca usposabljala za socialno učenje. Skupaj z uporabnikom se bo trudila poiskati možnosti za vključitev	Z.2.

	upravičenca v organizirane oblike samopomoči. Izvajala bo tudi evalvacijo doseženega.	
10.	Izvajanje storitve je usmerjeno v naslednje prioritete cilje: 1. druženje in pogovori 2. po potrebi spremstvo k zdravniku 3. pomoč in podpora pri vzdrževanju samostojnega življenja 4. pomoč pri urejanju zadev pri različnih službah	Z.2.
11.	Dogovor se sklepa za časovno obdobje od: ... in poteka po vnaprej dogovorjenih terminih vsak teden.“ V dogovoru še je zajeta pravna podlaga, in pravica do pritožbe ter podpisi strokovne delavke, g. A.Š. in direktorja/direktorice CSD...	Z.2.
6-11	Dogovor o zagotavljanju socialnovarstvene storitve osebna pomoč v obliki vodenja – pred pripravljen obrazec	Z.1.13.
12.	Razlog, namen vključitve: <i>druženje, pogovori, pomoč pri urejanju raznih stvari....</i>	DS
13.	Opis aktivnosti pri uporabniku v času obiskov: <i>Z gospodom A.Š. se veliko pogovarjava, urejava položnice, ki jih ima razmetane po celem stanovanju. Poskrbim za paket od RK. Uredim mu, da stroške Pogrebnemu podjetju poravnava in to v minimalnem znesku. Za ga. ... (socialno delavko) predlagava za odplačilo Telekomovih storitev na obroke.</i>	DS
14.	Vsakdanjik uporabnika; prehrana, zdravje, stiki z okolico: <i>Za osebno higieno še kar poskrbi, večji problem je stanovanje. Kuha si sam, za hrano ima malo denarja, kruh pobira iz košev za smeti, denar večkrat prosi na ulici. Pri zdravniku ni bil že več let. Včasih ga obišče patronažna sestra. Prijatelj in sorodnikov nima.</i> “	DS
11-14	Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin - poročilo javne delavke- pred pripravljen obrazec	DS
15.	Javna delavka je obiskovala uporabnika do prekinitve programa JD. Do prihoda novih javnih delavcev se storitev ustavi.“	Z.0.
15.	1. Evidenčni list Osebna pomoč- urejanje	Z.1.1.

ANALIZA PRIMERA 7 - Prva socialna pomoč

1. skrajšana kronologija

26.11.2013

Socialna delavka je bila s strani zaposlene preko javnih del, katera tedensko obiskuje g. A.Š. seznanjena o njegovih dolgovih.

Socialna delavka posreduje na Telekom prošnjo za obročno odplačevanje dolga za g. A.Š..

09.12.2013

Center za socialno delo ... prejme odgovor Telekoma.

21.03.2014

Socialna delavka zabeleži, da je g. A.Š. prejel izredno denarno pomoč.

24.04.2013

Socialna delavka posreduje dopis – zaprosilo za pomoč na Občinski odbor Rdečega križa.

2. analiza gradiva s kodiranjem

2.1. Analiza ravnanja socialne delavke

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	Naša javna delavka I., ki obiskuje vsak teden uporabnika, me seznani z dolgovi uporabnika. Ima opomine za Telekom Slovenije, saj je pretirano klical informacije in nima predstave koliko to stane. Dogovorila sta se, da je dal telefon izklopiti, saj ga dejansko ni potreboval. I. je poklicala na Telekom in se dogovorila, da bi bila možnost za obročno odplačilo dolga. Uporabnik ima nizko pokojnino, cca 500EUR in ne zmore plačati vsega dolga na enkrat. Dogovoriva se, da pošljem na Telekom dopis.	R.4.
2.	Na vas se obračamo v zadevi opomina oz. nastalih dolgov pri g. A.Š.. Seznanjamo vas, da je pri naši službi v obravnavi g. A.Š., roj. ..., stanujoč..... Uporabnik je prejemnik nizke pokojnine, živi sam v najemniškem stanovanju, svojega premoženja nima.	R.4.
3.	G. A.Š. ima zaradi starosti in bolezni tudi težave pri vsakodnevnih opravilih, zato se je vključila naša služba. Predlagamo, da pri izterjavi dolga upoštevate njegovo socialno stanje in mu omogočite obročno odplačevanje dolga oz. vsaj delni odpis dolga	R.4.

4.	Uporabnik je prejel 200EUR IDSP. Seznanjen je bil, da mora zbrati dokazila o porabi in jih prinesiti na CSD.	R.4.
5.	Pri nas je v obravnavi g. A.Š., ki je prejemnik nizke pokojnine. Uporabnik biva sam, v najemniškem stanovanju in je v materialni stiski. Prosimo, da izročite g. A.Š., roj..., s stalnim....., prehrabene artikle.	R.4.

2.2. Analiza uporabe jezika

Št.	Beseda, besedna zveza	Koda
1.	naša javna delavka	J.2.
2.	uporabnika	J.1.
3.	me seznani	J.2.
4.	je pretirano klical informacije	J.2.
5.	nima predstave	J.2.
6.	dogovorila sta se	J.1.
7.	ima nizko pokojnino	J.2.
9.	ne zmore	J.2.
10.	na vas se obračamo	J.2.
11.	v zadevi opomina	J.2.
13.	seznanjamo vas	J.2.
14.	je prejemnik nizke pokojnine	J.2.
15.	živi sam v najemniškem stanovanju	J.2.
16.	svojega premoženja nima	J.2.
17.	ima zaradi starosti in bolezni tudi težave pri vsakodnevnih opravilih	J.2.
18.	upoštevate njegovo socialno stanje	J.2.
19.	mu omogočite obročno odplačevanje dolga	J.2.
20.	delni odpis dolga	J.2.
21.	uporabnik	J.1.
22.	je prejel 200EUR IDSP	J.2.
23.	seznanjen je bil	J.2.
24.	mora zbrati dokazila o porabi	J.2.
25.	jih prinesiti na CSD	J.2.
26.	pri nas je v obravnavi	J.2.

27.	je v materialni stiski	J.2.
28.	prosimo	J.2.
29.	da izročite	J.2.
30.	prehrambene artikle	J.2.

2.3. Analiza zapisovanja

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	Naša javna delavka I., ki obiskuje vsak teden uporabnika, me seznani z dolgovi uporabnika. Ima opomine za Telekom Slovenije, saj je pretirano klical informacije in nima predstave koliko to stane. Dogovorila sta se, da je dal telefon izklopiti, saj ga dejansko ni potreboval. I. je poklicala na Telekom in se dogovorila, da bi bila možnost za obročno odplačilo dolga. Uporabnik ima nizko pokojnino, cca 500EUR in ne zmore plačati vsega dolga na enkrat. Dogovoriva se, da pošljem na Telekom dopis.	Z.2.
1-1	I. evidenčni list- Prva socialna pomoč	Z.1.1.
2.	Na vas se obračamo v zadevi opomina oz. nastalih dolgov pri g. A.Š.. Seznanjamo vas, da je pri naši službi v obravnavi g. A.Š., roj., stanujoč..... Uporabnik je prejemnik nizke pokojnine, živi sam v najemniškem stanovanju, svojega premoženja nima.	Z.2.
3.	G. A.Š. ima zaradi starosti in bolezni tudi težave pri vsakodnevnih opravilih, zato se je vključila naša služba. Predlagamo, da pri izterjavi dolga upoštevate njegovo socialno stanje in mu omogočite obročno odplačevanje dolga oz. vsaj delni odpis dolga.	Z.2.
2-3	Dopis socialne delavke na Telekom Slovenije	Z.1.1.
4.	Uporabnik je prejel 200EUR IDSP. Seznanjen je bil, da mora zbrati dokazila o porabi in jih prinesiti na CSD.	Z.2.
4-4	II. evidenčni list –Prva socialna pomoč	Z.1.1.
5.	Pri nas je v obravnavi g. A.Š., ki je prejemnik nizke pokojnine. Uporabnik biva sam, v najemniškem stanovanju in je v materialni stiski. Prosim, da izročite g. A.Š., roj..., s stalnim....., prehrambene artikle.	Z.2.
5-5	Dopis socialne delavke na Rdeči križ	Z.1.1.

ANALIZA PRIMERA 8 - Naloge za preprečevanje nasilja v družini

1. skrajšana kronologija

07.03.2014

Socialna delavka prejme od socialne delavke v interventni službi poročilo o intervenciji in nasilju nad M.P., katerega ji je povzročil njen partner M.M.. Otrok partnerja nimata.

07.03.2014

Socialna delavka po telefonu pokliče ga. M.P. in jo povabi na pogovor.

M.P. pride na Center za socialno delo na pogovor.

10.03.2014

Socialna delavka je prejela sklep sodišča... , s katerim je sodišče sklenilo podaljšati ukrep prepovedi približevanja.

12.03.2014

M.P. je prišla na pogovor, za katerega sta se s socialno delavko dogovorili na prejšnjem pogovoru.

17.03.2014

Socialna delavka prejme sklep sodišča... , s katerim je sodišče... ponovno podaljšalo ukrep prepovedi približevanja.

19.03.2014

Socialna delavka po telefonu pokliče na Društvo slepih... .

09.04.2014

Na pogovor je k socialni delavki prišla ga. M.P..

11.04.2014

Na sodišče..., na službo za brezplačno pravno pomoč socialna delavka posreduje mnenje o ogroženosti M.P., z namenom pridobitve brezplačne pravne pomoči za uveljavljanje pravic po ZPND.

17.04.2014

Socialna delavka posreduje dopis o obravnavi za M.P. strokovni delavki, ki obravnava denarno socialne pomoči.

22.04.2014

Strokovna delavka je opravila obisk na domu pri ga. M.P..

2. analiza gradiva s kodiranjem

2.1. Analiza ravnanja socialne delavke

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	Iz Policijske postaje... sem 06.03.2014 ob ... prejela klic policista... Povedal je, da obravnavajo kaznivo dejanje nasilja v družini, ki ga je izvedel M.M.nad M.P.. Imenovana je slepa oseba. Že deset let živita skupaj. M.M. še niso izsledili, zato tudi nimajo njegovega kontakta- mobitela. M.P. je v bolnici, kamor je šla dne 05.03.2014 na pregled zaradi poškodb, povedala je, da jo je udarjal tako, da je padla na tla. Dne 04.03.2014 jo je po izvršenem nasilju vrgel iz stanovanja. Dne 05.03.2014 je iskala zdravniško pomoč in policisti so bili klicani v bolnico. Imenovana je že 27.02.2014 obveščala policijo o nasilju, a takrat ni povedala, da gre za partnerja, temveč za spremljevalca, ker je slepa in zato policija ni izrekla prepovedi približevanja. Od 27.02-04.03.2014 je bila zaradi poškodb hospitalizirana in ob prihodu domov 04.03.2014 jo je ponovno pretepel in nagnal iz stanovanja. Prespala je pri prijateljici in še vedno je pri njej, ker se boji domov. V nadaljevanju je povedala, da je že leta 2009 bil nasilen do nje in da je od takratnega nasilja in padca slepa. Tega leta je v bolnici povedala, da je padla, ni pa povedala, da je šlo za nasilje. Ko bodo M.M. izsledili, mu bo izrečena prepoved približevanja.	R.4.
2.	Gospa M.P. je v telefonskem pogovoru povedala, da bo še nekaj časa pri prijateljici. Seznanila sem jo, da obvesti policijo, če jo bo M.M. klical. Ker je slepa prosi, da jo po telefonu kličemo za razgovor, da si uredi spremljevalca.	R.1. R.9.
3.	Prihajam na razgovor po predhodnem telefonskem dogovoru. Spremljala me je moja prijateljica A., pri kateri sem se sedaj začasno nastanila.	R.1. R.2.

	Pokažem odredbo policijske postaje... , po kateri je M.M. bil izrečen ukrep prepovedi približevanja. Razložite mi, kaj je pomen in vsebina prepovedi približevanja. Povem, da na stanovanje na naslovu..... ne bom več šla, čeprav je plačana najemnina in stroški. Ponudite mi možnost, da bi šla v Krizni center, kar pa sem odklonila. Uredila sem si najem stanovanja pri zasebniku, kar bom urejala formalnosti v naslednjih dneh in mislim, da bom od torka dalje že tam stanovala, do takrat pa bom pri tej prijateljici. Tako, da pomoči z vaše strani glede nastanitve na varno ne potrebujem. Pri urejanju zadev v zvezi z najemom stanovanja mi bo pomagalo Društvo slepih, kjer tudi sicer dobivam vso pomoč in nasvete in me dobro poznajo. Sicer svojcev, ki bi mi pomagali, nimam. Prejemam invalidsko pokojnino in dodatek za nego in pomoč, vložila pa sem tudi vlogo za varstveni dodatek, ki je v reševanju in prosim, da preverite, kaj je na tem. Seznajte me z možnostjo, da podam prošnjo za to, da bi se M.M. podaljšal ukrep prepovedi približevanja, kar bi tudi želela. Seznajte me, da mi boste nudili pomoč pri tem in se dogovoriva za srečanje v sredo. Če bom kaj potrebovala, vas bom poklicala prej.	R.3.
4.	Sprejela je odločitev, da poda prošnjo za podaljšanje ukrepa prepovedi približevanja... Sestavila sem ji prošnjo, ki jo je podpisala in bo posredovana po pošti na sodišče. Gospa je dejala, da bivši partner do sedaj spoštuje ukrep. Vrnila se je v stanovanje na naslovu... in bo tam ostala. Tako se je dogovorili z lastnikom. Želi živeti sama, partnerstva in skupnega življenja z M.M. nima več namena obnavljati. Redno hodi na društvo slepih, kjer ji veliko pomagajo.	R. 1. R.6. R.8. R.11.
5.	Predstavila sem ji možnost, da ji pomaga tudi oskrbovalka centra za pomoč na domu pri vsakodnevnih opravilih, ki jih težko zmore sama. Dejala je, da zaenkrat ne potrebuje, saj si bo pomoč tako uredila preko društva slepih.	R.2.
6.	Dogovorili sva se, da jo bom kontaktirala po telefonu, da se zanimam za stanje in ali je bil ukrep podaljšan.	R.2. R.3.c. R.9.
8.	Pogovorili sva se ponovno glede zaščite v primeru, če bi M.M. prišel. Gospa je ponovno odklonila, da bi se umaknila v Krizni center. Dejala je, da raje živi sama, saj se težko prilagodi nekim skupnim pravilom in pogojem.	R.5.
9.	Dogovorili sva se, da bom poklicala na društvo slepih, z namenom, da se povežemo in dogovorimo glede možnih načinov pomoči in zaščite.	R.9. R.4.

10.	Telefonski razgovor. Poklicala sem na Društvo slepih in slabovidnih ter govorila s predsednico.	R.4.
11.	Samoiniciativno je prišla M.P. Pove, da je z lastnikom stanovanja sklenila najemno pogodbo. 01.04.2014 je lastnik zamenjal ključavnico, ključe ima sedaj samo ona. Sumi, da je 30.03. bil v stanovanju M.M.. Iz omare so ji izginili vsi dokumenti, tudi telefon. Pove, da je poklicala policijo in podala prijavo glede tega. Tako je sedaj brez vseh dokumentov. Izdelava vsega na novo ji pomeni velik strošek. Misli, da bo tako zmogla vse normalno funkcionirati.	R.5.
12.	Dogovoriva se, da bo podala vlogo za IDSP za ta namen. Nudim pomoč pri izpolnjevanju vloge.	R.9. R.7.
13.	Pove, da je dobila pozitivno rešeno vlogo za varstveni dodatek. Dvakrat tedensko ima pomoč na domu iz društva slepih, ob torkih in četrtnih...	R.0.
14.	Pogovoriva se glede možnosti vložitve zahtevka po ZPND na sodišče. Odloči se, da bo to možnost izkoristila. Informiram glede postopka, na sodišče jo bo spremljala pomočnica iz Društva slepih. CSD ji bomo posredovali mnenje o ogroženosti za urejanje BPP.	R.2. R.9.
15.	Po doslej zbranih podatkih obstaja visoka stopnja ogroženosti M.P. s strani M.M..	R.10.
16.	M.P., je v obravnavi zaradi pomoči in zaščite pred nasiljem v družini. Bivšemu partnerju M.M. je izrečen ukrep prepovedi približevanja, ki še traja. Gospa sedaj živi sama..., M.M. se je odselil, s strani lastnika stanovanja je dobil odpoved. Najemno pogodbo je na novo sklenila M.P. . Gospa ima dvakrat tedensko pomoč na domu s strani Društva slepih.... Dne 09.04.2014 je M.P. v razgovoru na CSD povedala, da so ji dne 30.03.2014 iz stanovanja izginili vsi osebni dokumenti in druge pomembne listine. Sumi, da je v prostore prišel in jih odtujil M.M., saj do tedaj še ni bila zamenjana ključavnica na vhodu. Pove, da je o tem dogodku tudi obvestila policijo. S 01.04.2014 je na stanovanju zamenjana ključavnica. Za M.P. pomeni ureditev vseh novih dokumentov izredni strošek, ki ga s svojimi dohodki ne zmore poravnati.	R.4.
17.	Opravila sem obisk na domu pri M.P.. Vročila sem ji mnenje CSD za urejanje BPP na sodišču. Dogovorili sva se glede postopka urejanja, za spremstvo se bo dogovorila na društvu, šla bo v sredo 23.04.2014	R.9.

2.2. Analiza uporabe jezika

Št.	Beseda, besedna zveza	Koda
1.	obravnavajo kaznivo dejanje nasilja v družini, ki ga je izvedel	J.2.
2.	imenovana je slepa oseba	J.2.
3.	po izvršenem nasilju	J.2.
4.	iskala zdravniško pomoč	J.2.
5.	obveščala policijo o nasilju	J.2.
6.	jo je ponovno pretepel in nagnal iz stanovanja	J.1.
7.	se boji	J.1.
8.	v nadaljevanju je povedala	J.2.
9.	bil nasilen do nje	J.1.
10.	izrečena prepoved približevanja.	J.2.
11.	seznanila sem jo	J.2.
12.	ker je slepa, prosi	J.2.
13.	razložite mi	J.2.
14.	ponudite mi možnost	J.1.
15.	da bi šla v Krizni center	J.2.
16.	kar pa sem odklonila	J.2.
17.	da podam prošnjo za to (da uveljavljam pravico do...)	J.2.
18.	seznanite me, da mi boste nudili pomoč pri tem	J.1.
19.	dogovoriva za srečanje	J.1.
20.	sprejela je odločitev	J.1.
21.	da poda prošnjo	J.2.
22.	sestavila sem ji prošnjo	J.2.
23.	vrnila se je v stanovanje	J.1.
24.	želi živeti sama	J.1.
25.	redno hodi na društvo	J.1.
26.	predstavila sem ji možnost, da ji pomaga oskrbovalka centra za pomoč na domu pri vsakodnevnih opravilih	J.1.
27.	ki jih težko zmore sama	J.2.
28.	jo bom kontaktirala po telefonu	J.2.
29.	da se zanimam za stanje in ali je bil ukrep podaljšan	J.2.
30.	pogovorili sva se	J.1.
31.	glede zaščite	J.2.

32.	dogovorili sva se	J.1.
33.	dogovorimo glede možnih načinov pomoči in zaščite	J.1.
34.	telefonski razgovor	J.2.
35.	samoiniciativno je prišla	J.2.
36.	bo podala vlogo za IDSP za ta namen	J.2.
37.	nudim pomoč pri izpolnjevanju vloge	J.2.
38.	glede možnosti vložitve zahtevka po ZPND na sodišče	J.2.
39.	na sodišče jo bo spremljala	J.1.
40.	odloči se	J.1.
41.	da bo to možnost izkoristila.	J.2.
42.	informiram glede postopka	J.2.
43.	CSD ji bomo posredovali mnenje o ogroženosti za urejanje BPP	J.2.
44.	po doslej zbranih podatkih	J.2.
45.	obstaja visoka stopnja ogroženosti	J.2.
46.	je v obravnavi	J.2.
47.	zaradi pomoči in zaščite pred nasiljem v družini	J.2.
48.	je izrečen ukrep prepovedi približevanja	J.2.
49.	gospa sedaj živi sama	J.1.
50.	najemno pogodbo je na novo sklenila	J.1.
51.	gospa ima dvakrat tedensko pomoč na domu	J.1.
52.	pomeni ureditev vseh novih dokumentov izredni strošek	J.1.
53.	ki ga s svojimi dohodki ne zmore poravnati	J.2.
54.	opravila sem obisk na domu	J.1.
55.	vročila sem ji mnenje CSD za urejanje BPP	J.2.
56.	dogovorili sva se	J.1.
57.	glede postopka urejanja	J.2.

2.3. Analiza zapisovanja

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	Iz Policijske postaje... sem 06.03.2014 ob ... prejela klic policista... Povedal je, da obravnavajo kaznivo dejanje nasilja v družini, ki ga je izvedel M.M. nad M.P..	Z.2.

	Imenovana je slepa oseba. Že deset let živita skupaj. M.M. še niso izsledili, zato tudi nimajo njegovega kontakta- mobitela. M.P. je v bolnici, kamor je šla dne 05.03.2014 na pregled zaradi poškodb, povedala je, da jo je udarjal tako, da je padla na tla. Dne 04.03.2014 jo je po izvršenem nasilju vrgel iz stanovanja. Dne 05.03.2014 je iskala zdravniško pomoč in policisti so bili klicani v bolnico. Imenovana je že 27.02.2014 obveščala policijo o nasilju, a takrat ni povedala, da gre za partnerja, temveč za spremljevalca, ker je slepa in zato policija ni izrekla prepovedi približevanja. Od 27.02-04.03.2014 je bila zaradi poškodb hospitalizirana in ob prihodu domov 04.03.2014 jo je ponovno pretepel in nagnal iz stanovanja. Prespala je pri prijateljici in še vedno je pri njej, ker se boji domov. V nadaljevanju je povedala, da je že leta 2009 bil nasilen do nje in da je od takratnega nasilja in padca slepa. Tega leta je v bolnici povedala, da je padla, ni pa povedala, da je šlo za nasilje. Ko bodo M.M. izsledili, mu bo izrečena prepoved približevanja.	
2.	Gospa M.P. je v telefonskem pogovoru povedala, da bo še nekaj časa pri prijateljici. Seznani sem jo, da obvesti policijo, če jo bo M.M. klical. Ker je slepa prosi, da jo po telefonu kličemo za razgovor, da si uredi spremljevalca.	Z.2.
	Poročilo o intervenciji – prepoved približevanja osebi ali kraju	Z.1.1.
3.	Prihajam na razgovor p predhodnem telefonskem dogovoru. Spremljala me je moja prijateljica A., pri kateri sem se sedaj začasno nastanila. Pokažem odredbo policijske postaje... , po kateri je M.M. bil izrečen ukrep prepovedi približevanja. Razložite mi, kaj je pomen in vsebina prepovedi približevanja. Povem, da na stanovanje na naslovu..... ne bom več šla, čeprav je plačana najemnina in stroški. Ponudite mi možnost, da bi šla v Krizni center, kar pa sem odklonila. Uredila sem si najem stanovanja pri zasebniku, kar bom urejala formalnosti v naslednjih dneh in mislim, da bom od torka dalje že tam stanovala, do takas pa bom pri tej prijateljici. Tako, da pomoči z vaše strani glede nastanitve na varno ne potrebujem. Pri urejanju zadev v zvezi z najemom stanovanja mi bo pomagalo Društvo slepih, kjer tudi sicer dobivam vso pomoč in nasvete in me dobro poznajo. Sicer svojcev, ki bi mi pomagali, nimam. Prejemam invalidsko pokojnino in dodatek za nego in pomoč, vložila pa sem tudi vlogo za varstveni dodatek, ki je v reševanju in prosim, da preverite, kaj je na tem. Seznani me z možnostjo, da podam prošnjo za to, da bi se M.M. podaljšal ukrep	Z.2.

	prepovedi približevanja, kar bi tudi želela. Seznanite me, da mi boste nudili pomoč pri tem in se dogovoriva za srečanje v sredo. Če bom kaj potrebovala, vas bom poklicala prej.	
1-3	Zapisnik	Z.1.11
4.	Sprejela je odločitev, da poda prošnjo za podaljšanje ukrepa prepovedi približevanja... Sestavila sem ji prošnjo, ki jo je podpisala in bo posredovana po pošti na sodišče. Gospa je dejala, da bivši partner do sedaj spoštuje ukrep. Vrnila se je v stanovanje na naslovu... in bo tam ostala. Tako se je dogovorili z lastnikom. Želi živeti sama, partnerstva in skupnega življenja Z M.M. nima več namena obnavljati. Redno hodi na društvo slepih, kjer ji veliko pomagajo.	Z.2.
5.	Predstavila sem ji možnost, da ji pomaga tudi oskrbovalka centra za pomoč na domu pri vsakodnevnih opravilih, ki jih težko zmore sama. Dejala je, da zaenkrat ne potrebuje, saj si bo pomoč tako uredila preko društva slepih.	Z.2.
6.	Dogovorili sva se, da jo bom kontaktirala po telefonu, da se zanimam za stanje in ali je bil ukrep podaljšan.	Z.2..
7.		Z.2.
8.	Pogovorili sva se ponovno glede zaščite v primeru, če bi M.M. prišel. Gospa je ponovno odklonila, da bi se umaknila v Krizni center. Dejala je, da raje živi sama, saj se težko prilagodi nekim skupnim pravilom in pogojem.	Z.2.
9.	Dogovorili sva se, da bom poklicala na društvo slepih, z namenom, da se povežemo in dogovorimo glede možnih načinov pomoči in zaščite	Z.2.
4-9	Zapis	Z.1.1.
10.	Telefonski razgovor. Poklicala sem na Društvo slepih in slabovidnih ter govorila s predsednico	Z.0.
10-10	Uradni zaznamek	Z.1.1.
11.	Samoiniciativno je prišla M.P.. Pove, da je z lastnikom stanovanja sklenila najemno pogodbo. 01.04.2014 je lastnik zamenjal ključavnico, ključe ima sedaj samo ona. Sumi, da je 30.03. bil v stanovanju M.M.. Iz omare so ji izginili vsi dokumenti, tudi telefon. Pove, da je poklicala policijo in podala prijavo glede tega. Tako je sedaj brez vseh dokumentov. Izdelava vsega na novo ji pomeni velik strošek. Misli, da bo tako zmogla vse normalno funkcionirati.	Z.2.
12.	Dogovoriva se, da bo podala vlogo za IDSP za ta namen. Nudim pomoč pri izpolnjevanju vloge.	Z.2.
13.	Pove, da je dobila pozitivno rešeno vlogo za varstveni dodatek. Dvakrat tedensko ima	Z.2.

	pomoč na domu iz društva slepih, ob torkih in četrtnih...	
14.	Pogovoriva se glede možnosti vložitve zahtevka po ZPND na sodišče. Odloči se, da bo to možnost izkoristila. Informiram glede postopka, na sodišče jo bo spremljala pomočnica iz Društva slepih. CSD ji bomo posredovali mnenje o ogroženosti za urejanje BPP.	Z.2.
11-14	Zapis	Z.1.1.
15.	Po doslej zbranih podatkih obstaja visoka stopnja ogroženosti M.P. s strani M.M..	Z.2.
15-15	Mnenje o ogroženosti osebe	Z.1.3.
16.	M.P., je v obravnavi zaradi pomoči in zaščite pred nasiljem v družini. Bivšemu partnerju M.M. je izrečen ukrep prepovedi približevanja, ki še traja. Gospa sedaj živi sama..., M.M. se je odselil, s strani lastnika stanovanja je dobil odpoved. Najemno pogodbo je na novo sklenila M.P.. Gospa ima dvakrat tedensko pomoč na domu s strani Društva slepih.... Dne 09.04.2014 je M.P. v razgovoru na CSD povedala, da so ji dne 30.03.2014 iz stanovanja izginili vsi osebni dokumenti in druge pomembne listine. Sumi, da je v prostore prišel in jih odtujil M.M., saj do tedaj še ni bila zamenjana ključavnica na vhodu. Pove, da je o tem dogodku tudi obvestila policijo. S 01.04.2014 je na stanovanju zamenjana ključavnica. Za M.P. pomeni ureditev vseh novih dokumentov izredni strošek, ki ga s svojimi dohodki ne zmora poravnati.	Z.2.
16-16	Dopis strokovni delavki za denarne socialne pomoči	Z.1.1.
17.	Opravila sem obisk na domu pri M.P.. Vročila sem ji mnenje CSD za urejanje BPP na sodišču. Dogovorili sva se glede postopka urejanja, za spremstvo se bo dogovorila na društvu, šla bo v sredo 23.04.2014.	Z.2.
17-17	Uradni zaznamek	Z.1.1.

ANALIZA PRIMERA 9 - „Obsojenec“, pokazenska pomoč posamezniku in družini

1. skrajšana kronologija

12.01.2010

Socialna delavka obišče M.P. v Zavodu za prestajanje

11.03.2010

Strokovna delavka posreduje strokovni delavki, ki ureja denarne socialne pomoči e-mail, z namenom posredovanja vprašanja o prejeti vlogi ter vprašanju o odgovoru na vlogo, s strani g. M.P..

28.04.2010

Socialna delavka posreduje strokovni delavki, ki ureja denarne socialne pomoči dopis z obrazložitvijo situacije g. M.P. in predlogom za dodelitev izredne denarno socialne pomoči.

22.12.2010

Socialna delavka opravi pogovor z M.P. v Zavodu za prestajanje kazni zapora.

10.01.2011

Socialna delavka prejme lastnoročno napisan dopis oziroma prošnjo M.P., v kateri prosi za dodelitev bivalne enote v najem.

30.03.2011

CSD ...prejme dopis s strani Zaporniškega vikariata, v katerem seznani CSD, da se je za spremljanje M.P. odločila ... in CSD prosijo za soglasje in ime nosilca primera na CSD, da se bodo lahko povezali z njim zaradi nadaljnjega sodelovanja.

12.04.2011

Socialna delavka posreduje dopis na Javni medobčinski stanovanjski sklad...prošnjo za dodelitev bivalne enote v najem.

13.04.2011

Socialna delavka v zvezi sprejetim obvestilom v zadevi M.P. in Programa za spremljanje obsojencev na prestajanju kazni zapora, poskuša kontaktirati s strokovnim vodjem programa.

Po telefonu opravi socialna delavka pogovor z g. M.P..

06.04.2012

Socialna delavka opravi pogovor z M.P. v Zavodu za prestajanje kazni zapora.

13.04.2012

Socialna delavka po e-mailu posreduje socialni delavki iz Zavoda za prestajanje kazni zapora podatke o možnih nočitvah za M.P..

24.08.2012

Socialna delavka opravi pogovor z M.P..

19.09.2012

Socialna delavka se skupaj z M.P. in socialno delavko Zavoda za prestajanje kazni zapora sreča na pogovoru v Zavodu za prestajanje kazni zapora.

30.10.2012

Socialna delavka se sreča skupaj z M.P. in njegovim prijateljem....in z njima opravi pogovor o preživljanju izhodov g. M.P..

06.03.2013

Socialna delavka se skupaj z M.P. in socialno delavko Zavoda za prestajanje kazni zapora sreča na pogovoru v Zavodu za prestajanje kazni zapora.

23.10.2013

Socialna delavka opravi pogovor z M.P..

2. analiza gradiva s kodiranjem

2.1. Analiza ravnanja socialne delavke

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	M.P. pove, da je sedaj v zavodu zaposlen in dela tri izmene. Tako mu čas hitreje mine. V okviru zavoda obiskuje zobozdravnika, drugih zdravstvenih težav nima.	R.8.
2.	V okviru centra.... in njihovega programa spremljanja obsojencev ga je obiskovala svetovalka, sedaj je to izzvenelo. Socialna delavka v zavodu... bo preverila ali se ta program še izvaja.	R.9.
3.	Še vedno ima stike s šefom, kjer je bil zaposlen ...in pri njem ima delo zagotovljeno.	R.8.

	Prav tako ima stike z nekaj prijatelji, na katere se lahko zanesa. Stalno bivališče ima na, vendar je živel na ..., v starejši hiši, ki pa so jo podrli. Na... bi se rad vrnil.	
4.	Ob morebitnih izhodih, bi lahko prespal pri prijateljih..., vendar za dlje časa to ni možno. O tem se bomo dogovarjali v času podelitve teh ugodnosti, bo pa g.....navezal stike s prijatelji v tej smeri, da mu pomagajo iskati primerno bivališče.	R.5. R.3.c. R..3.d.
5.	Zase bi potreboval primerna oblačila. Je močnejše postave in si obleke kupuje preko kataloga. Takrat zaprosi za IDSP in tako bo tudi sedaj podal vlogo za IDSP ter jo poslal na naš naslov. S postopkom dodelitve IDSP je seznanjen.	R.5. R.9.
6.	 Pozdravljena. V ponedeljek me je v zadevi izredne denarne socialne pomoči poklical M.P.. Želi da ti prenesem vprašanje ali smo njegovo vlogo prejeli in kdaj lahko pričakuje odgovor. Hvala...	R.4.
7.	Zadeva: M.P., roj....., stan.....- Pokazenska pomoč posamezniku in družini. M.P., trenutno na prestajanju zopora v ZPKZ ... od, kjer je tudi zaposlen in dela tri izmensko delo, je na našem skupnem razgovoru z dne... izjavil, da bi zase nujno potreboval primerna oblačila. Je namreč močnejše postave in si sezonske obleke kupuje preko kataloške prodaje. Vlogo za izredno denarno socialno pomoč je že podal in me v zvezi s tem večkrat poklical. Glede na to, da M.P. zase oblačil ne more pridobiti na drugi način, kot preko kataloške prodaje, prav tako slednja obrabi zaradi dela, ki ga imenovani opravlja, predlagamo, da se M.P. odobri izredna denarna socialna pomoč za nakup oblačil.	R.4.
8.	Razgovor z M.P. v zavodu za prestajanje kazni zopora ob prisotnosti soc.del. zavoda....	R.0.
9.	M.P. pove, da je v mesecu novembru 2010 podal vlogo za izredno denarno pomoč z namenom nakupa oblačil. Zaradi velikosti številke si jo kupuje preko kataloške prodaje.	R.5.
10.	V letu 2011 se bodo zanj predvidevale ugodnosti koriščenja prostih izhodov. Pri tem ostaja nerešeno stanovanjsko vprašanje.	R.5.
11.	Možnosti izhodov bi začasno lahko koristil pri svojem prijatelju..., kateri živi na naslovu....Z njim tudi ohranja stike po telefonu. Vendar je to zgolj začasna rešitev.	R.9.
12.	M.P. seznanim, da lahko poda vlogo za dodelitev bivalne enote v najem, glede na to, da se je vsa ta leta prijavljal na razpis za neprofitno stanovanje. Gre za bivalne enote, ki jih ima v upravljanju javni medobčinski stanovanjski sklad in so namenjene samskim osebam. Dogovoriva se, da bo napisal prošnjo na njihov naslov.	R.2. R.3.d. R.9.

13.	M.P., roj..., stan....., je bil pri tukajšnjem centru za socialno delo voden v postopku Pokazenska pomoč posamezniku in družini. Imenovani od leta ... prestaja zaporno kazen. Pred nastopom kazni je živel v podnajemu ..., vendar je to pravico po odhodu v Zavod za prestajanje kazni zapora izgubil zaradi rušenja stavbe. Na naslovu stalnega bivališča možnosti bivanja nima. Svojcev, ki bi mu pomagali po prestani kazni zapora nima oz. so neznani. Žal je socialna mreža M.P. zelo omejena, kar se kaže v tem, da obiskov v zavodu za prestajanje kazni zapora nima.	R.4
14.	Stike ohranja s svojim delodajalcem, pri katerem je bil zaposlen pred nastopom kazni zapora in kjer ima možnost zaposlitve tudi po prestani kazni zapora.	R.8.
15.	Namreč M.P. ima 22 let delovne dobe, sicer ima dokončano osnovno šolo.	R.8.
16.	Trenutna situacija M.P. je, da bi lahko začel koristiti izvenzavodske ugodnosti v smislu koriščenja prostih izhodov, vendar je vprašanje namestitve nerešeno. Ugodnosti se predvidevajo v tekočem letu in so zanj zelo pomembne v smislu izvajanja individualnega tretmaja in ureditve življenja po prestani kazni zapora kot predvideva 100. čl. Zakona o izvrševanju kazenskih sankcij.	R.4. R.5.
17.	M.P. si prizadeva, da kazen zapora čim prej prestane, kar pomeni, da upošteva vse predvidene kriterije in pravila, ki jih zahteva Zavod za prestajanje kazni zapora, saj posebnosti tukajšnji center za socialno delo ne beleži. Prav tako je v zavodu aktivno zaposlen, saj opravlja težja dela v treh izmenah.	R.8.
18.	Zanj predviden odpust še ni znan. M.P. se redno prijavlja na razpise za dodelitev neprofitnega stanovanja v najem, kar pomeni, da si skuša trajno rešiti stanovanjsko vprašanje.	R.8.
19.	K prošnji M.P. za dodelitev bivalne enote v najem izdajamo pozitivno mnenje. V kolikor boste v vašem postopku potrebovali dodatne informacije, vas prosimo, da nas pokličete na ...	R.4.
20.	V zvezi s prejetim obvestilom v zadevi M.P. in Programa za spremljanje obsojencev na prestajanju zaporne kazni sem želela kontaktirati s str. Vodjo programa, g. ..., vendar neuspešno.	R.4.
21.	G. M.P. sem v tel. razgovoru seznanila s prejetim obvestilom.	R.1. R.6.
22.	Imenovani pove, da je o tem seznanjen, odločil se je za spremljevalko, vendar doslej še niso z njim kontaktirali oz. ga domnevna spremljevalka še ni obiskala.	R.5.
23.	Glede koriščenja prostih izhodov je v dogovoru, da se v ZPKZ oglasi njegov prijatelj	R.9.

	... in njegova žena... v mesecu juniju. Tam bo sprejet načrt koriščenja izhodov.	
24.	Podana je vloga za dodelitev v najem bivalno enoto...	R.9.
25.	M.P. ima polovico prestane kazni zapora v naslednjem letu...	R.0.
26.	Doslej koristim 12-urne izhode. Naslednjega imam dne ... Lahko bi koristil proste izhode več urne in vikend, v kolikor bi imel možnosti nastanitve in nočitve. Ob tem bi imel možnost iskanja tudi nočitve. Želim, da mi uredite eno nočno namestitev v enem izmed samskih domov..., samo ne pri Prav tako dovolim, da podate moje podatke, oz. jih posredujete dotičnim osebam, kjer boste urejali namestitev. Podal sem vlogo za izredno denarno socialno pomoč. Prosim, da podate k vlogi vaše mnenje. Še vedno sem tukaj zaposlen, delam troizmensko delo, tukaj oblačil ne dobim, moja velikost je večja, kot lahko dobim na Rdečem križu. Svetovalka ... še k meni vedno prihaja in z mano koristi proste izhode.	R.5.
27.	 Zdravo, pošiljam možnosti za nočitev za M.P.. Naj pregleda in pove, kaj mu ustreza...	R.7.
28.	...M.P. je pričel koristiti proste izhode in sicer za 29 ur. Prespal je v hostlu..., kot je bilo dogovorjeno. Odslej ima izhode vsak mesec. Dogovarjal se je s svojo znanko..., da se v mesecu septembru srečata ... Prav tako se srečata z njenim bratom in njegovim prijateljem.... M.P. bi naslednjo nočitev raje preživel v hostlu..., ki bi naj bil celo cenejši. Pogledava njihovo spletno stran.	R.1. R.9. R.7.
29.	Dogovoriva se, da se ob naslednjem srečanju v Zavodu za prestajanje kazni zapora dogovorimo naslednji izhod, odvisno od datuma, ki ga bo dogovoril s svojo znanko... Ob srečanju bom prisotna tudi sama.	R.9. R.6.
30.	G. M.P. je bil ob izhodu ustrezno orientiran, v prometu se je znašel, imel skrb, kdaj mora stopiti na vlak, da bo pravočasno nazaj. V razgovoru je bil pogovornjiv.	R.0.
31.	V zavodu je trenutno nastanjen v novem bloku, kjer ima svojo garsonjero (kopalnico, TV, kuhinjsko nišo, pralni stroj). To mu odgovarja, ker dela tri izmene in prihaja, ne da bi kogarkoli motil.	R.8.
	Zapisnik se sestavlja v, dne..., ob ..., v zadevi pomoči obsojencu v času prestajanja kazni zapora – zunaj zavodske ugodnosti in namestitev... Navedeni so prisotni.	R.0.

	M.P.- obsojenec- stranka , višja svetovalka, socialna delavka, uradnica- kot pooblaščenca za sprejem vlog, ..., socialna delavka, CSD... Obsojenec M.P., roj..., na prestajanju kazni zapora..., podajam naslednjo izjavo:	
32.	Povem, da sem se pogovarjal s sestro prijatelja..., ki je povedala, da bo imela čas za razgovor z mano in socialno delavko CSD ... v času krompirjevih počitnic, naslov....Poskusil se bom zmeniti za torek..., v dopoldanskem času in obvestil socialno delavko...takoj, ko bom vedel glede omenjenega datuma. Seznanila me je tudi, da v izogib logističnim težavam, bi bilo smiselno, da me prevzame na dan dogovorjenega obiska pri gospe... v hostlu..., na naslovu... Koordinacija - obisk pri družini ... je vezana na morebitno koriščenje zunajzavodskih ugodnosti preko noči pri gospe...	R.4. R.9.
33.	Povem, da je ga. ... odsotna, ker je zbolela in ostala v ...Sam sem se z njo pogovarjal po telefonu glede našega srečanja in možnosti bivanja v času izhodov na naslov..., kjer živi tudi njen brat in moj prijatelj...Da je danes ne bo sem izvedel šele včeraj od prijatelja...Se pa imenovana strinja, da ob izhodih bivam na naslovu.... Imam odobrene izhode enkrat na mesec po 29 ur. Še vedno se srečujem s svojo svetovalko v okviru Zavoda za prestajanje kazni zapora. Povem, da bi tudi sam želel izhode koristiti pri prijatelju..., saj imam možnost iskanja ustrezne namestitve po prestani kazni zapora v mestu...Povem, da se s prijateljem... pozna že 25 let, prav tako z njegovo sestro in sta moji edini kontaktni osebi“... „Pristopi ... in poda svojo izjavo: Strinjam se, da M.P. izhode koristi na mojem naslovu. O tem sem se pogovarjal tudi s svojo sestro ..., ki živi v ..., ... Tudi ona se z navedenim strinja. Sam sem invalidsko upokojen....Na ... živim v stanovanju, velikosti 80m2, kjer živim že 20 let...	R.5. R.9.
	Zapisnik se sestavlja v, dne..., ob ..., v zadevi pomoči obsojencu v času prestajanja kazni zapora – zunaj zavodske ugodnosti in namestitev...” Navedeni so prisotni. M.P. - obsojenec- stranka , višja svetovalka, socialna delavka, uradnica- kot pooblaščenca za sprejem vlog, ..., socialna delavka, CSD...	R.0.

	Obsojenec M.P., roj..., na prestajanju kazni zapora v ..., podajam naslednjo izjavo:	
34.	Podal sem vlogo za izredno socialno pomoč socialni delavki CSD v roke. Glede zunajzavodskih ugodnosti povem, da jih koristim svetovalko prostovoljko... v ... in s prijateljem.....Sedaj bo šel za nekaj mesecev v dom starejših v ... in pri njemu ... ne bom mogel več koristiti ugodnosti, vsaj za nekaj časa ne. Tudi izplačila nagrad v zavodu so vprašljiva in s tem povezano koriščenje zunajzavodskih ugodnosti...	R.5.
35.	G. M.P. koristi mesečne izhode na....v hostlu. Z lastnikom hostla je dogovorjen, da ga teden dni prej pokliče in si rezervira nočitve. Dve nočitvi ga staneta... Naslednji predviden izhod ima V kolikor bo uspel, se bo oglasil pri meni. Dobil je odločbo Stanovanjskega sklada, da je sedaj na mestu upravičencev do neprofitnega stanovanja. Računa na to, da bo stanovanje v prihodnjih razpisih dobil. Dela še vedno tri izmene. Dela je zaenkrat dovolj. Naj bi jih sedaj podprl neki nemški lastnik. Še vedno je nameščen na zaprtem oddelku, v novih blokih. Pove, da v odprti oddelek noče, saj ima tukaj večji komfort. V sobi je sam.	R.8.
36.	V začetku leta ... ima izpolnjene pogoje za pogojni odpust. S socialno delavko zavoda... sta se dogovorila, da bo takrat podal vlogo za pogojni odpust. Glede nadaljnje namestitve pove, da računa na neprofitno stanovanje, v kolikor to ne bo, pa si ob izhodih vedno kupi tudi... oglasnik ter pogleda, če je karkoli ugodnega za najem. Bolj mu je blizu ... območje.	R.5. R.9.

2.2. Analiza uporabe jezika

Št.	Beseda, besedna zveza	Koda
1.	... v okviru centra.... in njihovega programa spremljanja obsojencev...	J.2.
2.	sedaj je to izzvenelo ...	J.2.
3.	še vedno ima stike s šefom, kjer je bil zaposlen...in pri njem ima delo zagotovljeno...	J.1.
4.	Prav tako ima stike z nekaj prijatelji, na katere se lahko zanese	J.1.
5.	Na... bi se rad vrnil	J.1.
6.	Ob morebitnih izhodih, bi lahko prespal pri prijateljih	J.1.
7.	O tem se bomo dogovarjali	J.1.
8.	v času podelitve teh ugodnosti	J.2.
9.	bo pa g.....navezal stike s prijatelji v tej smeri, da mu pomagajo iskati primero bivališče	J.1.

10.	Takrat zaprosi za IDSP in tako bo tudi sedaj podal vlogo za IDSP ter jo poslal na naš naslov. S postopkom dodelitve IDSP je seznanjen.	J.2.
11.	me je v zadevi izredne denarne socialne pomoči poklical	J.2.
12.	Zadeva: M.P., roj....., stan.....-	J.2.
13.	Pokazenska pomoč posamezniku in družini.	J.1.
14.	trenutno na prestajanju kazni zapora v ZPKZ ...	J.1.
15.	na našem skupnem razgovoru	J.1.
16.	je z dne... izjavil	J.2.
17.	vlogo za izredno denarno socialno pomoč je že podal	J.2.
18.	oblačil ne more pridobiti na drugi način	J.1.
19.	predlagamo, da se ...odobri izredna denarna socialna pomoč za nakup oblačil	J.2.
20.	Razgovor z M.P. v zavodu za prestajanje kazni zapora ob prisotnosti soc.del. zavoda....	J.2.
21.	M.P. pove	J.2.
22.	...je v podal vlogo za izredno denarno pomoč z namenom ...	J.2.
23.	...se bodo zanj predvidevale ugodnosti koriščenja prostih izhodov...	J.2.
24.	...pri tem ostaja nerešeno stanovanjsko vprašanje...	J.2.
25.	seznanim	J.2.
26.	da lahko poda vlogo za dodelitev bivalne enote v najem, glede na to, da se je vsa ta leta prijavljal na razpis za neprofitno stanovanje	J.2.
27.	dogovoriva se	J.1.
28.	pri tukajšnjem centru za socialno delo	J.2.
29.	voden v postopku	J.2.
30.	imenovani	J.2.
31.	socialna mreža	J.2.
32.	zelo omejena	J.2.
33.	stike ohranja	J.1.
34.	ima možnost	J.1.
35.	ima dokončano	J.1.
36.	lahko začel koristiti izvenzavodske ugodnosti	J.1.
37.	v smislu ...koriščenja, ... izvajanja ...	J.2.
38.	individualnega tretmaja	J.2.
39.	kot predvideva... Zakona o	J.2.

40.	v smislu izvajanja in ureditve življenja po prestani kazni zavora	J.2.
41.	si prizadeva	J.1.
42.	posebnosti tukajšnji center za socialno delo ne beleži.	J.2.
43.	upošteva vse predvidene kriterije in pravila, ki jih zahteva Zavod za prestajanje kazni zavora	J.2.
44.	v zavodu aktivno zaposlen	J.1.
45.	opravlja težja dela v treh izmenah	J.1.
46.	se redno prijavlja na razpise	J.1.
47.	kar pomeni, da si skuša trajno rešiti stanovanjsko vprašanje	J.1.
48.	za dodelitev bivalne enote v najem izdajamo pozitivno mnenje.	J.2.
49.	v kolikor boste v vašem postopku potrebovali dodatne informacije, vas prosimo, da nas pokličete na ...	J.2.
50.	sem v tel. razgovoru seznanila	J.2.
51.	Imenovani pove	J.2.
52.	je o tem seznanjen	J.2.
53.	spremljevalka	J.2.
54.	koriščenja prostih izhodov	J.1.
55.	načrt koriščenja izhodov	J.1.
56.	podana je vloga za dodelitev v najem bivalno enoto...	J.2.
57.	ima polovico prestane kazni zavora v naslednjem letu	J.2.
58.	da podate moje podatke	J.2.
59.	posredujete dotičnim osebam	J.2.
60.	za M.P.	J.2.
61.	naj pregleda in pove, kaj mu ustreza	J.2.
62.	je pričel koristiti	J.1.
63.	kot je bilo dogovorjeno	J.1.
64.	se srečata	J.1.
65.	(skupaj) pogledava	J.1.
66.	dogovoriva se	J.1.
67.	ob srečanju bom prisotna tudi sama	J.1.
68.	je bil ob izhodu ustrezno orientiran	J.2.
69.	v prometu se je znašel	J.1.
70.	imel skrb, kdaj mora stopiti na vlak, da bo pravočasno nazaj	J.1.

71.	v razgovoru je bil pogovorljiv	J.2.
72.	je trenutno nastanjen	J.2.
73.	zapisnik se sestavlja v	J.2.
74.	v zadevi	J.2.
75.	Navedeni so prisotni.	J.2.
76.	obsojenec- stranka	J.2.
77.	višja svetovalka, socialna delavka, uradnica- kot pooblaščenka za sprejem vlog	J.2.
78.	socialna delavka, CSD obsojenec..., roj..., na prestajanju kazni zapora..., podajam naslednjo izjavo	J.2.
79.	seznani me je tudi	J.2.
80.	v izogib logističnim težavam	J.2.
81.	da me prevzame	J.2.
82.	koordinacija - obisk pri družini ... je vezana na morebitno koriščenje zunaj-zavodskih ugodnosti preko noči pri gospe...	J.2.
83.	pristopi ... in poda svojo izjavo	J.2.
84.	Zapisnik mi je bil glasno prebran in nanj ni bilo pripomb	J.2.
85.	je dogovorjen	J.1.
86.	se bo oglasil pri meni	J.2.
87.	dobil je odločbo	J.2.
88.	ima izpolnjene pogoje za pogojni odpust	J.2.
89.	podal vlogo za pogojni odpust.	J.2.
90.	glede nadaljnje namestitve	J.2.

2.3. Analiza zapisovanja

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	M.P. pove, da je sedaj v zavodu zaposlen in dela tri izmene. Tako mu čas hitreje mine. V okviru zavoda obiskuje zobozdravnika, drugih zdravstvenih težav nima.	Z.2.
2.	V okviru centra... in njihovega programa spremljanja obsojencev ga je obiskovala svetovalka, sedaj je to izzvenelo. Socialna delavka v zavodu... bo preverila ali se ta program še izvaja.	Z.2.
3.	Še vedno ima stike s šefom, kjer je bil zaposlen ...in pri njem ima delo zagotovljeno. Prav tako ima stike z nekaj prijatelji, na katere se lahko zanese. Stalno bivališče ima	Z.2.

	na, vendar je živel na ..., v starejši hiši, ki pa so jo podrli. Na... bi se rad vrnil.	
4.	Ob morebitnih izhodih, bi lahko prespal pri prijateljih..., vendar za dlje časa to ni možno. O tem se bomo dogovarjali v času podelitve teh ugodnosti, bo pa g.....navezal stike s prijatelji v tej smeri, da mu pomagajo iskati primero bivališče.	Z.2.
5.	Zase bi potreboval primerna oblačila. Je močnejše postave in si obleke kupuje preko kataloga. Takrat zaprosi za IDSP in tako bo tudi sedaj podal vlogo za IDSP ter jo poslal na naš naslov. S postopkom dodelitve IDSP je seznanjen.	Z.2.
1-5	Uradni zaznamek	Z.1.1.
6.	 Pozdravljena. V ponedeljek me je v zadevi izredne denarne socialne pomoči poklical M.P.. Želi da ti prenesem vprašanje ali smo njegovo vlogo prejeli in kdaj lahko pričakuje odgovor. Hvala...	Z.2.
6-6	Dopis socialni delavki preko e-pošte	Z.1.1.
7.	Zadeva: M.P., roj....., stan.....- Pokazenska pomoč posamezniku in družini. M.P., trenutno na prestajanju zopora v ZPKZ ... od, kjer je tudi zaposlen in dela tri izmensko delo, je na našem skupnem razgovoru z dne... izjavil, da bi zase nujno potreboval primerna oblačila. Je namreč močnejše postave in si sezonske obleke kupuje preko kataloške prodaje. Vlogo za izredno denarno socialno pomoč je že podal in me v zvezi s tem večkrat poklical. Glede na to, da M.P. zase oblačil ne more pridobiti na drugi način, kot preko kataloške prodaje, prav tako slednja obrabi zaradi dela, ki ga imenovani opravlja, predlagamo, da se M.P. odobri izredna denarna socialna pomoč za nakup oblačil.	Z.2.
7-7	Dopis	Z.1.1.
8.	Razgovor z M.P. v zavodu za prestajanje kazni zopora ob prisotnosti soc.del. zavoda....	Z.0.
9.	M.P. pove, da je v mesecu novembru 2010 podal vlogo za izredno denarno pomoč z namenom nakupa oblačil. Zaradi velikosti številke si jo kupuje preko kataloške prodaje.	Z.2.
10.	V letu 2011 se bodo zanj predvidevale ugodnosti koriščenja prostih izhodov. Pri tem ostaja nerešeno stanovanjsko vprašanje.	Z.2.
11.	Možnosti izhodov bi začasno lahko koristil pri svojem prijatelju..., kateri živi na naslovu....Z njim tudi ohranja stike po telefonu. Vendar je to zgolj začasna rešitev.	Z.2.
12.	M.P. seznanim, da lahko poda vlogo za dodelitev bivalne enote v najem, glede na to,	Z.2.

	da se je vsa ta leta prijavljal na razpis za neprofitno stanovanje. Gre za bivalne enote, ki jih ima v upravljanju javni medobčinski stanovanjski sklad in so namenjene samskim osebam. Dogovoriva se, da bo napisal prošnjo na njihov naslov.	
8-12	Uradni zaznamek	Z.1.1.
13.	M.P., roj..., stan....., je bil pri tukajšnjem centru za socialno delo voden v postopku Pokazenska pomoč posamezniku in družini. Imenovani od leta ... prestaja zaporno kazen. Pred nastopom kazni je živel v podnajemu ..., vendar je to pravico po odhodu v Zavod za prestajanje kazni zapora izgubil zaradi rušenja stavbe. Na naslovu stalnega bivališča možnosti bivanja nima. Svojcev, ki bi mu pomagali po prestani kazni zapora nima oz. so neznani. Žal je socialna mreža M.P. zelo omejena, kar se kaže v tem, da obiskov v zavodu za prestajanje kazni zapora nima.	Z.2
14.	Stike ohranja s svojim delodajalcem, pri katerem je bil zaposlen pred nastopom kazni zapora in kjer ima možnost zaposlitve tudi po prestani kazni zapora.	Z.2.
15.	Namreč M.P. ima 22 let delovne dobe, sicer ima dokončano osnovno šolo.	Z.2.
16.	Trenutna situacija M.P. je, da bi lahko začel koristiti izvenzavodske ugodnosti v smislu koriščenja prostih izhodov, vendar je vprašanje namestitve nerešeno. Ugodnosti se predvidevajo v tekočem letu in so zanj zelo pomembne v smislu izvajanja individualnega tretmaja in ureditve življenja po prestani kazni zapora kot predvideva 100. čl. Zakona o izvrševanju kazenskih sankcij.	Z.2.
17.	M.P. si prizadeva, da kazen zapora čim prej prestane, kar pomeni, da upošteva vse predvidene kriterije in pravila, ki jih zahteva Zavod za prestajanje kazni zapora, saj posebnosti tukajšnji center za socialno delo ne beleži. Prav tako je v zavodu aktivno zaposlen, saj opravlja težja dela v treh izmenah.	Z.2.
18.	Zanj predviden odpust še ni znan. M.P. se redno prijavlja na razpise za dodelitev neprofitnega stanovanja v najem, kar pomeni, da si skuša trajno rešiti stanovanjsko vprašanje.	Z.2.
19.	K prošnji M.P. za dodelitev bivalne enote v najem izdajamo pozitivno mnenje. V kolikor boste v vašem postopku potrebovali dodatne informacije, vas prosimo, da nas pokličete na ...	Z.2.
13-19	Dopis za stanovanjski sklad	Z.1.1.
20.	V zvezi sprejetim obvestilom v zadevi M.P. in Programa za spremljanje obsojencev na prestajanju zaporne kazni sem želela kontaktirati s str. Vodjo programa, g. ..., vendar neuspešno.	Z.2.

21.	G. M.P. sem v tel. razgovoru seznanila sprejetim obvestilom.	Z.0.
22.	Imenovani pove, da je o tem seznanjen, odločil se je za spremljevalko, vendar doslej še niso z njim kontaktirali oz. ga domnevna spremljevalka še ni obiskala.	Z.0.
23.	Glede koriščenja prostih izhodov je v dogovoru, da se v ZPKZ oglasi njegov prijatelj ... in njegova žena... v mesecu juniju. Tam bo sprejet načrt koriščenja izhodov.	Z.2.
24.	Podana je vloga za dodelitev v najem bivalno enoto...	Z.2.
25.	M.P. ima polovico prestane kazni zapora v naslednjem letu ...	Z.0.
20-25	Uradni zaznamek	Z.1.1.
26.	Doslej koristim 12-urne izhode. Naslednjega imam dne ... Lahko bi koristil proste izhode več urne in vikend , v kolikor bi imel možnosti nastanitve in nočitve. Ob tem bi imel možnost iskanja tudi nočitve. Želim, da mi uredite eno nočno namestitev v enem izmed samskih domov..., samo ne pri Prav tako dovolim, da podate podate moje podatke, oz. jih posredujete dotičnim osebam, kjer boste urejali namestitev. Podal sem vlogo za izredno denarno socialno pomoč. Prosim, da podate k vlogi vaše mnenje. Še vedno sem tukaj zaposlen, delam troizmensko delo, tukaj oblačil ne dobim, moja velikost je večja, kot lahko dobim na Rdečem križu. Svetovalka ... še k meni vedno prihaja in z mano koristi proste izhode.	Z.2.
26-26	Zapisnik	Z.1.11.
27.	 Zdravo, pošiljam možnosti za nočitev za M.P.. Naj pregleda in pove, kaj mu ustreza...	Z.2.
27-27	Dopis posredovan preko e- pošte	Z.1.3.
28.	...M.P. je pričel koristiti proste izhode in sicer za 29 ur. Prespal je v hostlu..., kot je bilo dogovorjeno. Odslej ima izhode vsak mesec. Dogovarjal se je s svojo znanko..., da se v mesecu septembru srečata ...Prav tako se srečata z njenim bratom in njegovim prijateljem.... M.P. bi naslednjo nočitev raje preživel v hostlu..., ki bi naj bil celo cenejši. Pogledava njihovo spletno stran.	Z.2.
29.	Dogovoriva se, da se ob naslednjem srečanju v Zavodu za prestajanje kazni zapora dogovorimo naslednji izhod, odvisno od datuma, ki ga bo dogovoril s svojo znanko...Ob srečanju bom prisotna tudi sama.	Z.2.
30.	G. M.P. je bil ob izhodu ustrezno orientiran, v prometu se je znašel, imel skrb, kdaj	Z.0.

	mora stopiti na vlak, da bo pravočasno nazaj. V razgovoru je bil pogovornjiv.	
31.	V zavodu je trenutno nastanjen v novem bloku, kjer ima svojo garsonjero (kopalnico, TV, kuhinjsko nišo, pralni stroj). To mu odgovarja, ker dela tri izmene in prihaja, ne da bi kogarkoli motil.	Z.2.
28-31	Uradni zaznamek	Z.1.1.
32.	Zapisnik se sestavlja v, dne..., ob ..., v zadevi pomoči obsojencu v času prestajanja kazni zapora – zunaj zavodske ugodnosti in namestitvev... Navedeni so prisotni. M.P. - obsojenec- stranka, višja svetovalka, socialna delavka, uradnica- kot pooblaščenca za sprejem vlog, ..., socialna delavka, CSD... Obsojenec M.P., roj..., na prestajanju kazni zapora..., podajam naslednjo izjavo:...	Z.0.
33.	...Povem, da sem se pogovarjal s sestro prijatelja..., ki je povedala, da bo imela čas za razgovor z mano in socialno delavko CSD ... v času krompirjevih počitnic, naslov...Poskusil se bom zmeniti za torek..., v dopoldanskem času in obvestil socialno delavko...takoj, ko bom vedel glede omenjenega datuma. Seznanila me je tudi, da v izogib logističnim težavam, bi bilo smiselno, da me prevzame na dan dogovorjenega obiska pri gospe... v hostlu..., na naslovu... Koordinacija - obisk pri družini ... je vezana na morebitno koriščenje zunajzavodskih ugodnosti preko noči pri gospe...	Z.2.
32-33	Zapisnik	Z.1.11.
34.	Povem, da je ga. ... odsotna, ker je zbolela in ostala v ...Sam sem se z njo pogovarjal po telefonu glede našega srečanja in možnosti bivanja v času izhodov na naslov..., kjer živi tudi njen brat in moj prijatelj...Da je danes ne bo sem izvedel šele včeraj od prijatelja...Se pa imenovana strinja, da ob izhodih bivam na naslovu.... Imam odobrene izhode enkrat na mesec po 29 ur. Še vedno se srečujem s svojo svetovalko v okviru Zavoda za prestajanje kazni zapora. Povem, da bi tudi sam želel izhode koristiti pri prijatelju..., saj imam možnost iskanja ustrezne namestitve po prestani kazni zapora v mestu...Povem, da se s prijateljem... pozna že 25 let, prav tako z njegovo sestro in sta moji edini kontaktni osebi“... „Pristopi ... in poda svojo izjavo: Strinjam se, da M.P. izhode koristi na mojem naslovu. O tem sem se pogovarjal tudi	Z.2.

	s svojo sestro ..., ki živi v ..., ...	
	Tudi ona se z navedenim strinja. Sam sem invalidsko upokojen....Na ... živim v stanovanju, velikosti 80m2, kjer živim že 20 let...	
34-34	Zapisnik	Z.1.11.
35.	Zapisnik se sestavlja v, dne...., ob ..., v zadevi pomoči obsojencu v času prestajanja kazni zopora – zunaj zavodske ugodnosti in namestitev...“ Navedeni so prisotni. M.P. - obsojenec- stranka , višja svetovalka, socialna delavka, uradnica- kot pooblaščenca za sprejem vlog, ..., socialna delavka, CSD... Obsojenec M.P., roj..., na prestajanju kazni zopora v ..., podajam naslednjo izjavo:	Z.0.
36.	Podal sem vlogo za izredno socialno pomoč socialni delavki CSD v roke. Glede zunajzavodskih ugodnosti povem, da jih koristim svetovalko prostovoljko... v ... in s prijateljem.....Sedaj bo šel za nekaj mesecev v dom starejših v ... in pri njemu ... ne bom mogel več koristiti ugodnosti, vsaj za nekaj časa ne. Tudi izplačila nagrad v zavodu so vprašljiva in s tem povezano koriščenje zunajzavodskih ugodnosti...	Z.2.
37.	Zapisnik mi je bil glasno prebran in nanj ni bilo pripomb....	Z.0.
35-37.	Zapisnik	Z.1.11.
38.	G. M.P. koristi mesečne izhode na...v hostlu. Z lastnikom hostla je dogovorjen, da ga teden dni prej pokliče in si rezervira nočitve. Dve nočitvi ga staneta... Naslednji predviden izhod ima V kolikor bo uspel, se bo oglašil pri meni. Dobil je odločbo Stanovanjskega sklada, da je sedaj na mestu upravičencev do neprofitnega stanovanja. Računa na to, da bo stanovanje v prihodnjih razpisih dobil. Dela še vedno tri izmene. Dela je zaenkrat dovolj. Naj bi jih sedaj podprl neki nemški lastnik. Še vedno je nameščen na zaprtem oddelku, v novih blokih. Pove, da v odprti oddelek noče, saj ima tukaj večji komfort. V sobi je sam.	Z.0.
39.	V začetku leta ... ima izpolnjene pogoje za pogojni odpust. S socialno delavko zavoda... sta se dogovorila, da bo takrat podal vlogo za pogojni odpust. Glede nadaljnje namestitve pove, da računa na neprofitno stanovanje, v kolikor to ne bo, pa si ob izhodih vedno kupi tudi... oglasnik ter pogleda, če je karkoli ugodnega za najem. Bolj mu je blizu ... območje.	Z.2.
38-39	Uradni zaznamek	Z.1.1.

ANALIZA PRIMERA 10 - Prva socialna pomoč- oskrba starejše osebe

1. Skrajšana kronologija

03.04.2014

Socialna delavka prejme klic iz občine o stiski ga. M.M..

Socialna delavka vzpostavi telefonski kontakt s svojci ga. M.M. in se dogovori za termin obisk na domu.

04.04.2014

Socialna delavka skupaj s sodelavko opravi obisk na domu ga. M.M., kjer se pogovori z ga. M.M. in njenimi svojci.

2. Analiza gradiva s kodiranjem

2.1. Analiza ravnanja socialne delavke

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	Iz občine pokliče ga....Pove, da se je v torek, dne... pri njih oglasil sin M.M. (svojih osebnih ali kontaktnih podatkov ni pustil), katera živi na naslovu ...Ga. M.M., ki je stara ... let, živi pri snahi- ženi pokojnega sina, kateremu je ga. M.M. izročila nepremičnine na preužitek. Ga. M.M. je dementna, uhaja ji tudi urin. Ga. M.M. ima ... EUR pokojnine, ...EUR nameni za tekoče potrebe, ostalo pa varčuje. Gospa iz občine predlaga, da zadeve preverimo na terenu, morda bi potrebovali Pomoč na domu ali pa Domsko varstvo. Sin, ki se je oglasil na občini je povedal, da živi v bližini mame in bo takoj videl, če se bo kdo oglasil pri mami. Kasneje dobim podatek, da je v ponedeljek, dne ... klicala ga. M. K., ki je želela, da pridemo na teren, saj bi njeno mamo dali v dom.“	R.4.

2.	Telefonsko kličem ga. K., da tudi preverim, ali gre za isto mamu. Na telefonski klic ne odgovori nihče. Pokličem telefonske informacije..., kjer prosim za kakšno telefonsko številko na naslovu... Na naslovu... pridobim številko..., g.	R.1. R.4.
3.	Pokličem g. M., ki pove, da je ga. M.M. njegova babica, za katero skrbi njegova mama, po smrti svojega moža. Seznanim ga s vsebino klica in predlagam, da se dogovorimo za obisk na domu. Na obisku bi se oglasili s sodelavko-koordinatorko pomoči na domu.	R.1. R.4.
4.	g. M. zanima, kdo iz naše hiše je pred časom že bil na terenu. Povem, da po meni dostopnih podatkih njegove babice še nismo obravnavali (nimamo storitev). g. M. pove, da je ga. M.K. njegova teta (sestra pokojnega očeta).	R.4.
5.	...Ker je imenovani v službi, se dogovoriva, da se bodo jutri popoldne dogovorili za termin obiska- jutri, v petek 04.04.2014 ali v ponedeljek 07.04.2014-okoli 11.00 ure. g. M. pove, da imajo kar nekaj težav, zato želi, da bi bili ob obisku prisotni vsi- babica, njegova mama, stric, teta in on sam... ...Kasneje popoldan je g. M. sporočil, da naju pričakujejo na obisku jutri, v petek...	R.1.
6.	S sodelavko – koordinatorko Pomoči na domu se oglasiva na naslovu..., pri ga. M.M..	R.1.
	Ob 11.00 uri dobiva ga. M.M. v postelji, kjer gospa preživi večino dneva.	R.0.
7.	Živi v hiši pri snahi (sin...je že 15. let mrtev), ki tudi v pretežnem delu skrbi za taščo (hrana, ogrevanost sobe, tkoče želje in potrebe). Sin imenovane... razpolaga s financami ga. M.M., ki iz tujine prejema pokojnino v mesečni višini ...EUR, ...EUR imenovani nameni za tekoče potrebe mame (prispevek za hrano,...), ostalo zadrži na računu, kjer je trenutno stanje cca ...EUR. Hčerka... poskrbi za intimno nego mame.	R.5.
8.	Glede na zdravstveno stanje mame, njenih otrok in snahe ugotavljajo, da mami ne zmorejo več nuditi primerne oskrbe doma, zato razmišljajo o namestitvi v institucionalno varstvo. Ga. M.M. sama pove, da ni dobro, da bi šla v dom in tudi (zelo težko, tresoč, slabo vidi) podpiše vlogo za dom.	R.4. R.5.
9.	Vsem prisotnim (prisotna tudi sin in hčerka snahe) seznanim s pristojnostjo CSD v primeru ga. M.M. in postopkom urejanja institucionalnega varstva: 1/ Izpolnjeno vlogo, ki jo je podpisala ga. M.M.. Z osebnim zdravnikom se je potrebno	R.2. R.4.

	dogovoriti za obisk na domu in izpolnitev Zdravniškega potrdila. 2/ v primeru hude demence je potreben odvzem poslovne sposobnosti na sodišču in postavitvev skrbnika za podpis vloge za dom 3/ z mnenjem psihiatra (ob starostni, občasni demenci) je možno imenovanje skrbnika za posebni primer za opravljanje posameznih nalog 4/smiseln je ogled večih domov in nato odločitev, kje je možna čimprejšnja namestitvev, po potrebi kasnejša premestitev na želeno lokacijo 5/ vsaj v začetku je lahko ga. M.M. samoplačnik (prihranki), smiselna je ureditev trajnika 6/ seznanim tudi s kriteriji za oprostitev plačila institucionalnega varstva 7/ v primeru porabe privarčevanih sredstev je potreben natančen pregled izročilnih pogodb, zavez, ki izhajajo iz tega sklepa o dedovanju po pokojnem... 8/ do namestitvev v dom bodo za ga. M.M. poskrbeli sami in ne potrebujejo Pomoči na domu, so pa z njo seznanjeni.	
10.	Dogovor: Postopek namestitvev v dom bodo urejali sporazumno tako sin..., kot hčerka... in vnuk... V primeru potrebe po dodatnih informacijah se bodo sami oglasili na CSD.	R.9.

2.2. Analiza uporabe jezika

Št.	Beseda, besedna zveza	Koda
1.	iz občine pokliče	J.2.
2.	pove, da	J.2.
3.	pri njih oglasil	J.2.
4.	je dementna, uhaja ji tudi urin	J.2.
5.	gospa iz občine predlaga	J.2.
6.	kasneje dobim podatek	J.2.
7.	je želela, da	J.1.
8.	pridemo na teren	J.2.
9.	saj bi njeno mamo dali v dom	J.2.
10.	telefonsko kličem	J.2.
11.	da tudi preverim	J.2.
12.	pridobim številko	J.2.
13.	predlagam	J.1.

14.	seznanim ga	J.2.
15.	s vsebino klica	J.2.
16.	da se dogovorimo za obisk na domu	J.1.
17.	po meni dostopnih podatkih	J.2.
18.	termin obiska	J.2.
19.	se oglasiva na naslovu	J.2.
20.	dobiva ga. M.M. v postelji	J.2.
21.	živi v hiši pri snahi	J.1.
22.	ki tudi v pretežnem delu skrbi za taščo	J.1.
23.	razpolaga s financami	J.2.
24.	tekoče potrebe mame	J.2.
25.	poskrbi za intimno nego mame	J.1.
26.	glede na zdravstveno stanje	J.2.
27.	ugotavljajo	J.2.
28.	ne zmorejo več nuditi primerne oskrbe doma	J.1.
29.	razmišljajo o namestitvi v institucionalno varstvo	J.1.
30.	sama pove	J.1.
31.	da ni dobro	J.1.
32.	da bi šla v dom	J.1.
33.	(zelo težko, tresoče, slabo vidi) podpiše vlogo za dom	J.2.
34.	vsem prisotnim	J.2.
35.	seznanim s pristojnostjo CSD	J.2.
36.	v primeru ga. M.M.	J.2.
37.	postopkom urejanja institucionalnega varstva	J.2.
38.	izpolnjeno vlogo	J.2.
39.	se je potrebno dogovoriti za obisk na domu	J.1.
40.	v primeru hude demence	J.2.
41.	je potreben odvzem poslovne sposobnosti na sodišču	J.2.
42.	postavitev skrbnika za podpis vloge za dom	J.2.
43.	z mnenjem psihiatra je možno imenovanje skrbnika za posebni primer	J.2.
44.	smiselno je ogled večih domov	J.1.
45.	za opravljanje posameznih nalog	J.2.
46.	odločitev, kje je možna čimprejšnja namestitev	J.2.

47.	kasnejša premestitev na zeleno lokacijo	J.1.
48.	samoplačnik	J.2.
49.	seznanim tudi	J.2.
50.	kriteriji za oprostitev plačila institucionalnega varstva	J.2.
51.	natančen pregled izročilnih pogodb	J.2.
52.	sklepa o dedovanju po pokojnem	J.2.
53.	do namestitve v dom	J.2.
54.	poskrbeli sami	J.1.
55.	postopek namestitve v dom	J.2.
56.	v primeru potrebe po dodatnih informacijah	J.2.
57.	sami oglasili na CSD	J.2.

2.3. Analiza zapisovanja

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	Iz občine pokliče ga....Pove, da se je v torek, dne... pri njih oglasil sin M.M. (svojih osebnih ali kontaktnih podatkov ni pustil), katera živi na naslovu ...Ga. M.M., ki je stara ... let, živi pri snahi- ženi pokojnega sina, kateremu je ga. M.M. izročila nepremičnine na preužitek. Ga. M.M. je dementna, uhaja ji tudi urin. Ga. M.M. ima ... EUR pokojnine, ...EUR nameni za tekoče potrebe, ostalo pa varčuje. Gospa iz občine predlaga, da zadeve preverimo na terenu, morda bi potrebovali Pomoč na domu ali pa Domsko varstvo. Sin, ki se je oglasil na občini je povedal, da živi v bližini mame in bo takoj videl, če se bo kdo oglasil pri mami. Kasneje dobim podatek, da je v ponedeljek, dne 31.03.2014 klicala ga. M. K., ki je želela, da pridemo na teren, saj bi njeno mamo dali v dom.	Z.2.
2.	Telefonsko kličem ga. K., da tudi preverim, ali gre za isto mamo. Na telefonski klic ne odgovori nihče.	Z.2.

	Pokličem telefonske informacije..., kjer prosim za kakšno telefonsko številko na naslovu... Na naslovu... pridobim številko..., g.	
3.	Pokličem g. M., ki pove, da je ga. M.M. njegova babica, za katero skrbi njegova mama, po smrti svojega moža. Seznanim ga s vsebino klica in predlagam, da se dogovorimo za obisk na domu. Na obisku bi se oglasili s sodelavko-koordinatorko pomoči na domu.	Z.2.
4.	g. M. zanima, kdo iz naše hiše je pred časom že bil na terenu. Povem, da po meni dostopnih podatkih njegove babice še nismo obravnavali (nimamo storitev). g. M. pove, da je ga. M. K. njegova teta (sestra pokojnega očeta).	Z.2.
5.	...Ker je imenovani v službi, se dogovoriva, da se bodo jutri popoldne dogovorili za termin obiska- jutri, v petek 04.04.2014 ali v ponedeljek 07.04.2014-okoli 11.00 ure. g. M. pove, da imajo kar nekaj težav, zato želi, da bi bili ob obisku prisotni vsi- babica, njegova mama, stric, teta in on sam... ...Kasneje popoldan je g. M. sporočil, da naju pričakujejo na obisku jutri, v petek...	Z.2.
1-5	Zaznamek- oskrba starejše osebe	Z.1.1.
6.	S sodelavko – koordinatorko Pomoči na domu se oglasiva na naslovu..., pri ga. M.M..	Z.2.
	Ob 11.00 uri dobiva ga. M.M. v postelji, kjer gospa preživi večino dneva.	Z.0.
7.	Živi v hiši pri snahi (sin...je že 15. let mrtev), ki tudi v pretežnem delu skrbi za taščo (hrana, ogrevanost sobe, tkoče želje in potrebe). Sin imenovane... razpolaga s financami ga. M.M., ki iz tujine prejema pokojnino v mesečni višini ...EUR, ...EUR imenovani nameni za tekoče potrebe mame (prispevek za hrano,...), ostalo zadrži na računu, kjer je trenutno stanje cca ...EUR. Hčerka... poskrbi za intimno nego mame.	Z.2.
8.	Glede na zdravstveno stanje mame, njenih otrok in snahe ugotavljajo, da mami ne zmorejo več nuditi primerne oskrbe doma, zato razmišljajo o namestitvi v institucionalno varstvo. Ga. M.M. sama pove, da ni dobro, da bi šla v dom in tudi (zelo težko, tresoče, slabo vidi) podpiše vlogo za dom.	Z.2.
9.	Vsem prisotnim (prisotna tudi sin in hčerka snahe) seznanim s pristojnostjo CSD v primeru ga. M.M. in postopkom urejanja institucionalnega varstva: 1/ Izpolnjeno vlogo, ki jo je podpisala ga. M.M.. Z osebnim zdravnikom se je potrebno dogovoriti za obisk na domu in izpolnitev Zdravniškega potrdila.	Z.2.

	2/ v primeru hude demence je potreben odvzem poslovne sposobnosti na sodišču in postavitve skrbnika za podpis vloge za dom 3/ z mnenjem psihiatra (ob starostni, občasni demenci) je možno imenovanje skrbnika za posebni primer za opravljanje posameznih nalog 4/smiseln je ogled večih domov in nato odločitev, kje je možna čimprejšnja namestitve, po potrebi kasnejša premestitev na želeno lokacijo 5/ vsaj v začetku je lahko ga. M.M. samoplačnik (prihranki), smiselna je ureditev trajnika 6/ seznanim tudi s kriteriji za oprostitev plačila institucionalnega varstva 7/ v primeru porabe privarčevanih sredstev je potreben natančen pregled izročilnih pogodb, zavez, ki izhajajo iz tega sklepa o dedovanju po pokojnem... 8/ do namestitve v dom bodo za ga. M.M. poskrbeli sami in ne potrebujejo Pomoči na domu, so pa z njo seznanjeni.	
10.	Dogovor: Postopek namestitve v dom bodo urejali sporazumno tako sin..., kot hčerka... in vnuk... V primeru potrebe po dodatnih informacijah se bodo sami oglasili na CSD.	Z.2.
6-10	I. evidenčni list Prva socialna pomoč	Z.1.1.

ANALIZA PRIMERA 11 - Posvojitev otroka

1. Skrajšana kronologija

14.10.2012

Socialna delavka obišče ga. K.M. in njenega moža, katera želita oddati otroka v posvojitev, v bolnišnici.

Z ga. K.M. socialna delavka centra za socialno delo opravi pogovor ob prisotnosti socialnih delavk bolnišnic in socialne delavke pripravnice.

26.10.2012

Socialna delavka, sicer direktorica na centru za socialno delo... opravi pogovor s staršema otroka.

17.11.2012

Pravnica centra za socialno delo... opravi razgovor s kandidatom za posvojitev.

18.11.2012

Direktorica, pravnica in socialna delavka se sestanejo na tiskem sestanku.

19.11.2012

Pravnica opravi pogovor s staršema otroka.

19.11.2012

Pravnica, sicer strokovna delavka CSD... , posreduje dopis v zvezi s prijavo stalnega bivališča na Upravno enoto... .

21.11.2012

Pravnica, sicer strokovna delavka CSD... , posreduje v bolnišnico... odločbo o namestitvi mld.... v oskrbo zakoncema M. in M.B. z namenom posvojitve.

21.12.2012

Pravnica, sicer strokovna delavka CSD...kandidatki za posvojitev osebno izkaznico za mld....

19.01.2013

Pravnica, sicer strokovna delavka CSD opravi pogovor z bodočima posvojiteljema.

04.05.2013

Pravnica in socialna delavka opravita obisk na domu pri bodočih posvojiteljih.

05.06.2013

Pravnica, sicer strokovna delavka CSD...opravi pogovor z bodočima posvojiteljema.

04.08.2013

Na centru se oglasita bodoča posvojitelja.

06.08.2013

Pravnica, sicer strokovna delavka CSD... posreduje v Zdravstveni dom... zaprosilo za poročilo o mld...

Prav tako posreduje zaprosilo za poročilo pediatrijni.

17.08.2013

CSD prejme iz Zdravstvenega doma...odgovor na zaprosilo za podatke o mld...

19.08.2013

CSD prejme odgovor pediatrinje ... na zaprosilo za podatke o mld...

11.10.2013

Socialna delavka opravi pogovor s staršema mld....

18.10.2013

Socialna delavka opravi pogovor z bodočima posvojiteljema. .

19.10.2013

Center za socialno delo... izda odločbo o posvojitvi mld...

2. Analiza gradiva s kodiranjem

2.1. Analiza ravnanja socialne delavke

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	Povem, da sem dne ... v bolnišnici... rodila sina. To je moj peti otrok. Nosečnost me je presenetila, saj sem jemala kontracepcijske tablete. Do odhoda v bolnišnico zaradi krčev in krvavitve nisem vedela za nosečnost. Doma imava z možem že štiri sine, oba sva brez zaposlitve in se preživljamo samo z denarno pomočjo in otroškimi dodatki. Zaradi težkih materialnih razmer in prostorske stiske sva se z možem pogovorila in odločila, da dava otroka v posvojitev. Otroku še nisva dala imena.	R.5.
2.	Seznanjena sem, kaj pomeni posvojitev, kakšen je postopek, da je po enem letu posvojitev dokončna in trajna. Prav tako sem seznanjena, kaj je rejništvo in kakšna je razlika med posvojitvijo in rejništvom, ponovno povem, da je moja odločitev oddati otroka v posvojitev.	R.0.
3.	A.M., roj..., stan...., povem, da naju je z ženo nosečnost presenetila, saj sva imela zaščito. Zaradi težke materialne situacije in prostorske stiske tudi sam	R.5.

	menim, da je za otroka najbolje, da gre v posvojitev. Seznanjen sem s postopkom posvojitve, kaj pomeni posvojitev in kaj je rejništvo. Ponovno povem, da želim, da gre najin otrok, rojen... v..., v posvojitev	
4.	K.M. povem, da sem seznanjena z določili Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih, ki v prvem odstavku 141. člena navaja, da se v posvojitev sme dati otroka, čigar starši so pred pristojnim organom v posvojitev privolili. Povem, da sem izjavo na zapisnik o oddaji otroka v posvojitev že podala dne 14.10.2013. Seznanjena sem tudi z drugim odstavkom prej navedenega člena, ki pravi, da je posvojitev možna po preteku enega leta od izpolnitve pogoja iz prejšnjega odstavka. Posvojitev je izjemoma možna tudi pred pretekom tega roka, če center za socialno delo ugotovi, da bi bilo to v korist otroka. Hkrati dovoljujem, da center za socialno delo... , v času do postavitve skrbnika za posebni primer mojemu sinu...spremlja otrokovo zdravstveno stanje v bolnišnici... in sprejema informacije zdravstvenega osebja v zvezi z otrokom. A.M. povem, da sem seznanjen z določili Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih, ki v prvem odstavku 141. člena navaja, da se v posvojitev sme dati otroka, čigar starši so pred pristojnim organom v posvojitev privolili. Povem, da sem izjavo na zapisnik o oddaji otroka v posvojitev že podal dne 14.10.2013. Seznanjen sem tudi z drugim odstavkom prej navedenega člena, ki pravi, da je posvojitev možna po preteku enega leta od izpolnitve pogoja iz prejšnjega odstavka. Posvojitev je izjemoma možna tudi pred pretekom tega roka, če center za socialno delo ugotovi, da bi bilo to v korist otroka. Hkrati dovoljujem, da center za socialno delo... , v času do postavitve skrbnika za posebni primer mojemu sinu...spremlja otrokovo zdravstveno stanje v bolnišnici... in sprejema informacije zdravstvenega osebja v zvezi z otrokom.	R.0.
5.	Zapisnik nama je bil prebran in nanj nimava pripomb, njegovo točnost potrjujeva z lastnoročnim podpisom in za izjavo prevzemava kazensko in materialno odgovornost.	R.0.
6.	Seznanjena sva z določili zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih o posvojitvah, še posebej sva opozorjena na naslednje: • v posvojitev se sme dati samo otrok, čigar starši so neznani ali že leto dni neznanega bivališča ali če so privolili pred pristojnim organom, da dajo otroka v posvojitev. Ni potrebna privolitev roditelja, ki mu je bila odvzeta rodi-	DS

	teljska pravica, ali ki trajno ni sposoben izraziti svoje volje. Posvojitev je možna šele po preteku enega leta od izpolnitve tega pogoja. Posvojitev je izjemo- ma možna tudi pred pretekom tega roka, če center za socialno delo ugotovi, da bi bilo to v korist otroka. • S posvojitvijo nastanejo med posvojencem in njegovimi potomci ter posvojiteljem in njegovimi sorodniki enaka razmerja kot med sorodniki, če zakon ne določa drugače. Pri posvojitvi prenehajo pravice in dolžnosti posvojenca do njegovih staršev in drugih sorodnikov ter pravice in dolžnosti staršev in sorodnikov do njega. • Posvojitev se ne more razvezati. • Da se ugotovi, ali se bosta posvojenec in posvojitelj lahko vživela v novi položaj in ali bo posvojitev za posvojenca koristna; center za socialno delo lahko določi, da bodoči posvojenec preživi v družini posvojitelja določen čas pred odločitvijo o posvojitvi. Če center za socialno delo iz vsebine predlo- ženih listin ali poizvedb o posvojitelju, ki jih opravi pred odločitvijo o posvoji- tvi, ali na podlagi spoznanj iz časa, ki ga je otrok preživel pri bodočem posvo- jitelju pred odločitvijo o posvojitvi, ugotovi, da niso izpolnjeni predpisani po- goji za posvojitev ali da posvojitev ni bila v korist posvojenca, z odločbo zavr- ne predlog oziroma ustavi postopek za posvojitev. • Če center za socialno delo ugotovi, da so izpolnjeni s tem zakonom do- ločeni pogoji za posvojitev in da je posvojitev posvojencu v korist, izda odloč- bo o posvojitvi. V odločbi o posvojitvi se vpiše ime in priimek posvojenca , ki mu ga je določil posvojitelj. • Posvojitev je neveljavna, če niso bili izpolnjeni pogoji, določeni v 134., 135., 136., 137., 139., 140. in 141. členu tega zakona- posebej sva opozorjena in seznanjena z vsebino teh členov. Seznanjena sva s tem, da biološki starši otroka s podajo izjave o privolitvi v po- svojitev otroka ne izgubijo roditeljske pravice, ki je ustavno varovana kategorija, zato lahko svojo izjavo v roku enega leta kadarkoli prekličejo. Potencialni posvo- jitelji, ki sprejmejo otroka v oskrbo z namenom posvojitve s tem ne pridobijo ro- diteljske pravice nad otrokom. V primeru, da otrokovi biološki starši prekličejo oz. umaknejo svojo izjavo v roku enega leta, do posvojitve ne more priti in se po- stopek posvojitve ustavi, namestitev otroka pri potencialnih posvojiteljih se ukine	

	in se otrok vrne staršem, saj ni več izpolnjen pogoj iz 1. odstavka 141 člena ZZZDR. Posvojitev je možna po poteku enega leta od izpolnitve pogojev (izjemoma tudi prej, če to zahteva otrokova korist), s čimer biološki starši izgubijo roditeljsko pravico- v rojstno matično knjigo se posvojitelji vpišejo kot posvojenčevi starši. Poveva, da sva po seznanitvi z vsem navedenim pripravljena v stalno oskrbo sprejeti dečka..., kateri se je rodil v ... dne....Sva namreč zakonca brez otrok in želiva posvojiti otroka, lani sva bila tudi potrjena kot primerna kandidata za posvojitev. Zavezujeva se, da bova za otroka vsestransko poskrbela ter mu nudila vse, kar za zdrav duševni in telesni razvoj potrebuje. Znano nama je zdravstveno stanje otroka. Poveva, da bova poskrbela in otroku omogočila vso zdravstveno oskrbo in pomoč, katero bo potreboval za svoj zdrav razvoj. Seznanjena sva tudi s tem, da bo CSD ... v času namestitve dečka pri nama aktivno spremljal izvajanje najine starševske skrbi nad mladoletnim in po poteku enega leta preučil ali bo posvojitev za dečka koristna. Ob tem se zaveževa, da bova s CSD ... aktivno sodelovala, podajala podatke, kateri bodo zahtevani in o pomembnejših okoliščinah povezanih z otrokom tudi samoiniciativno obveščala CSD..., kateri bo v tem času opravljal naloge otrokovega skrbnika. Omogočala bova obiske strokovnih delavcev CSD na najinem domu ter se odzivala na vabila na razgovore. Dodava še, da ni sprememb glede na stanje, kakršno je bilo v času presoje naju kot primerna kandidata za posvojitev. Torej, da zoper nobenega od naju ni bil začet kazenski postopek oz. izrečena sodba. Pri nobenem od naju v tem času niso nastopile kakršne zdravstvene težave, ki bi vplivale na najino zmožnost ustrezno poskrbeti za otroka v smislu vzgoje, varstva in oskrbe. Zapisnik nama je bil prebran in nanj nimava pripomb, z lastnoročnim podpisom pa prevzemava popolno kazensko in materialno odgovornost za resničnost podane izjave.“ Z zgoraj navedenima zakoncema, bodočima posvojiteljema pravnica zapiše še en	

	zapisnik z naslednjo vsebino: „ Dovoljujeva prijavo stalnega prebivališča dečku..., roj... na najinem naslovu....Sva lastnika nepremičnine na tem naslovu do celote. Zapisnik nama je bil prebran in nanj nimava pripomb, z lastnoročnim podpisom pa prevzemava popolno kazensko in materialno odgovornost za resničnost podane izjave.“	
7.	Prosimo, da nam na podlagi 113. člena Zakona o socialnem varstvu posredujete potrdilo o rojstvu otroka..., ki ga je rodila K.M.....Deček je v postopku za posvojitve. Otrokova starša želita, da ostane podatek o rojstvu anonimen, zaradi česar naprošamo zgolj za potrdilo o rojstvu, ne pa za izpisek iz Matičnega registra. Potrdilo o rojstvu otroka se potrebuje za ureditev zdravstvenega zavarovanja.	DS
8.	Strokovni tim se je sestel zaradi namestitve mld... v družino z namenom posvojitve. Mld.... se je dne rodil... Oba starša sta pred Centrom za socialno delo... izrazila željo, da se za otroka poskrbi v smislu posvojitve, ker za otrokovo oskrbo nimata pogojev, potem ko sta bila seznanjena s posledicami posvojitve in samim postopkom. Tako je potreben postopek posvojitve za mld. dečka zaradi zagotovitve njegovega ugodnega razvoja, oskrbe, varstva in vzgoje, upošteva varovanje otrokove največje koristi.	R.0.
9.	Zaradi navedenega se bo mld. ... namestiti v oskrbo k zakoncema ...roj....in ... oba stanujoča...z namenom posvojitve. Zakonca sta bila potrjena kot primerna kandidata za posvojitve v postopku pred CSD, kateri je bil zaključen dne ... s poročilom strokovnega tima centra...z mnenjem o primernosti za posvojitve.	R.0.
10.	Kakor je razvidno iz poročila in mnenja je tekom obravnave bilo izdelano socialno poročilo, psihološko poročilo in mnenje pedagoga, iz katerih izhaja, da sta zakonca ... osebnostno in čustveno zreli osebi. Živita v partnerskem odnosu, ki oba zadovoljuje in v katerem si izkazujeta ljubezen, razumevanje in medsebojno spoštovanje. Zelo pomembni se jima zdijo medsebojni odkriti pogovori in na tak način rešujeta težave. Njuni pogledi na vzgojo otroka so realni in ustrezni otrokovim razvojnim potrebam, njuna pričakovanja o skupnem življenju s posvojencem pa so skladna z dejanskimi nalogami, ki ju čakajo v vlogi posvojiteljev. Motivi za posvojitve so ustrezni in usmerjeni v otrokove koristi, otroku pa bosta znala nuditi ugodno psihosocialno in materialno varnost. Sta osebnostno celovita, zrela in optimistično naravnana. Glede na pozitiven	R.8.

	odnos do sebe, življenjski slog in pozitivne osebnostne značilnosti sta vredna zaupanja in sposobna prevzeti vlogo odgovornega starševstva.	
11.	Zakonca sta dne 17.11.2012 po vnovični seznaitvi z določili Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih glede posvojitve, povedala, da sta pripravljena v stalno oskrbo sprejeti dečka... , kateri se je rodil v ...dne ... Zaveza sta se, da bosta za otroka vsestransko poskrbela in mu nudila vse, kar za zdrav duševni in telesni razvoj potrebuje. Znano jima je zdravstveno stanje otroka. Povedala sta, da bosta poskrbela in mu omogočila vso zdravstveno oskrbo in pomoč, katero bo potreboval za svoj zdrav razvoj. Seznanjena sta tudi s tem, da bo CSD... v času namestitve dečka aktivno spremljal izvajanje njune starševske skrbi nad otrokom in po preteku enega leta preučil ali bo posvojitev za dečka koristna. Ob tem sta se zavezala, da bosta s CSD ... aktivno sodelovala, podajala podatke, kateri bodo zahtevani in o pomembnejših okoliščinah povezanih z otrokom tudi samoiniciativno obveščala CSD..., kateri bo v tem času opravljal naloge otrokovega skrbnika. Omogočala bosta obiske strokovnih delavcev CSD na svojem domu ter se odzivala na vabila in razgovore...	R.3.c. R.3.d.
12.	Sklep tima: Ugotoviti je, da se zaradi zagotovitve dečkovega ugodnega razvoja, oskrbe, varstva in vzgoje, upošteva varovanje otrokove največje koristi varstva, mld....namesti k zakoncema M. in M.B., z namenom, da se ugotovi, ali se bodo posvojenec in posvojitelj lahko vživel v novi položaj in ali bo posvojitev za posvojenca koristna. Zakonca sta bila potrjena kot primerna kandidata za posvojitev, po seznaitvi z okoliščinami glede mld..., pa sta le tega pripravljena prevzeti v oskrbo. Po izpolnitvi z zakonom določenih pogojev za posvojitev bo, v kolikor bo CSD ugotovil, da je posvojitev posvojencu v korist, izdana odločba o posvojitvi. CSD ... bo v času do izdaje odločbe spremljal otroka in posvojitelja z razgovori in obiski na domu.	R.9.
13.	Center za socialno delo... je bil z odločbo imenovan kot skrbnik mld....Odločba je postala izvršljiva z dnem ...Deček je v postopku za posvojitev. Prosimo za ureditev prijave stalnega prebivališča in naslova za vročanje za dečka na naslovu....V ta namen prilagamo izjavo o dovolitvi prijave stalnega prebivališča, odločbo o skrbništvu in odločbo o namestitvi otroka z namenom posvojitve. Tako biološki starši, kakor posvojitelji želijo ostati anonimni, tako da vas	DS

	naprošamo, da se zadeve, kjer bi lahko prišlo do medsebojne izmenjave podatkov med posvojitelji in biološkimi straši, urejajo preko CSD ... in otrokovega skrbnika.	
14.	Na CSD se oglasita M. in M.B.. Povesta, da pričakujeta dojenčka in da je prvo trimesečje nosečnosti preteklo. Nadalje povesta, da se čudovito razvija. Z njim sta bila že na kar nekaj preiskavah in nikjer ni bilo zaznati kakšnih težav. Tudi na fizioterapiji pravijo, da lepo napreduje. Za sabo ima tudi že nekaj cepljenj. V mesecu marcu pa slikanje glave, začel bo obiskovati razvojno ambulanto. Sicer z njim ni bilo kakšnih zdravstvenih težav, ni bil nič bolan. Kolike so se umirile po dajanju kapljic. Sicer rad je, ponoči mirno spi. Povesta da so nad... vsi navdušeni, da ne zmoreta opisati, kaj jima ta otrok pomeni in kako zelo ga imata rada.	DS
15.	S strokovno delavko ...nenapovedano na domu obiščeva ..., ki je nameščen z namenom posvojitve k M. in M.B.. Ob najinem obisku je doma M. z ..., katerega ravno previja. Po previjanju se usedemo za mizo, ga. M.... ima v naročju.... Ob pogledu na naju sprva plane v jok in se privija k..., katera mu ljubeče in vzpodbudno prigovarja. Zna ga umiriti z dudo, z revijo, katero mu da za listati. Pove, da je sedaj v obdobju, ko se boji neznanih obrazov. Ga. M. je bila vesela obiska, kar je tudi večkrat poudarila, opaziti pa je bilo tudi iz njenega obnašanja. Po dnevni sobi in kuhinji je bilo opaziti stvari za ... (voziček, previjalna miza, otroška hrana...). Ga. M. pove, da z ... veliko časa preživljata na zraku, kjer se tudi zelo dobro počuti.	R.8.
16.	Ga. M. povpraša glede možnosti krsta za ...Pove, da sicer niso pretirano verni, da pa verjamejo, da „jim nekdo pomaga.“ Sprejme odgovor, da je s tem bolje počakati in bo potem bolj veselo, če bo do posvojitve prišlo.	R.5.
17.	Ga. M. pove, da ima fizioterapije enkrat tedensko pri ...Na terapijah dobro napreduje, so zadovoljni, vaje pa vsakodnevno izvajata tudi doma. Dosedanje zdravstvene preiskave niso pokazale kakšnih posebnosti, v avgustu ga čakata še slikanje možganov in glave. Njegova pediatrija je Zdravnica pravi, da je že skoraj dohitel svoje vrstnike. Opravi je tudi že vsa redna cepljenja. Sicer je ... ves čas zdrav, težak že .., zelo rad je. Prespi celo noč, spi v „kinderpetu“ v njuni spalnici. Veliko se smeje, sorodniki in sosedje so ga zelo dobro sprejeli, je njihov „cartek“. Pove, da se z možem dopolnjujeta pri skrbi za ... še posebej sedaj, ko je sama v	R.8.

	sedmem mesecu nosečnosti, ki pa sicer poteka brez težav. Mož si lahko delo organizira tako, da je veliko doma. ... ima zelo rad in bi „zanj naredil vse“. Ga. M. pove, tudi, da sta v tem času navezala nekaj stikov s posvojitelji, tudi s...	
18.	Navdušeno govori o albumu za posvojene otroke in kako otroku predstaviti to, da je posvojen. Z možem komaj čakata, da mine leto dni, da bo tako možnost, da posvojitev postane dokončna.	R.5.
19.	Ko povem, da se biološki starši zaenkrat niso nič oglasili, si vidno oddahne.	R.5.
20.	Ga. M. daje vtis, da ima... zelo rada, ... čuti ob njej varnost, išče zaščito pri njej pred tujci. Ko se je privadil na najino prisotnost, pa se nama je večkrat nasmehnil varen v ...naročju.	R.8.
21.	Iz videnega je moč sklepati, da je za ... dobro poskrbljeno, tako v smislu materialnega, kakor tudi čustvenega zadovoljevanja njegovih potreb.	R.8.
22.	Na CSD ...se oglasita M. in M.B. z ...Povesta, da so nas prišli pozdravit. ... drži v naročju ... Deček se smeje odziva na besede. Povesta, da ...čaka še na pregled srčka, prestavili pa so jima pregled slikanja glave. Sicer je po njunih besedah dr..., pri kateri je bil na zadnje prejšnji teden, z dečkovim napredovanjem zelo zadovoljna....je zdrav, ni nekih posebnosti. Deček je videti sproščen, dobre volje, zakonca pa povsem navdušena nad njim.	DS
23.	V pisarni se oglasita... Povesta, da je... pred dvanajstimi dnevi dobil bratca. Povesta, da je malo „ljubosumen“ nanj, vendar se s tem spopadata, tako, da se bosta dečka sprejela med seboj. Zanju sta oba njuna. Povesta, da slikanje glave v mesecu ...in slikanje skrčka ni pokazalo nobenih posebnosti. Naslednje preiskave srčka bodo potrebne po dopolnitvi enega leta starosti. Še vedno hodijo na fizioterapije k ..., ki je z napredkom zadovoljna. Sedaj bodo začeli hoditi le enkrat na dva tedna, vaje pa tudi sicer delajo doma. Razen prehlada ni imel... nobenih zdravstvenih težav. Ima ..kg, je zelo ješč. Ima tudi že ne zobek. Je dobrovoljen, veliko „brblja“. Rad bi se že postavljaj na noge. Vsi v družini so ga sprejeli in ga imajo radi ter tudi pomagajo pri njegovi negi in varstvu, še posebej sedaj po prihodu še enega dojenčka v družino, ko M. ... ne sme preveč dvigovati. .. pediatrija je... Videti sta vesela, navdušena in zadovoljna z dano situacijo. Izražata veliko skrb za oba otroka. Pogovarjamo se tudi o pomenu tega, da otrok ve, da je bil	DS

	posvojen, čemur ta oba tudi naklonjena. -KAKO	
24.	... Center za socialno delo... po uradni dolžnosti spremlja..., roj..., ki je bil z odločbo CSD z dnem... nameščen v oskrbo zakoncema... z namenom posvojitve. Imenovana sta povedala, da je deček obravnavan v vaši ambulanti (nevrofizioterapija). V sled navedenega vas prosimo za podatke oz. vaša opažanja o mld... Prosimo vas, da vaše poročilo vsebuje predvsem naslednje informacije: • sodelovanje zakoncev M. in M.B. pri obravnavi dečka in opažanje njune skrbi za otroka, • obravnavo in opažanja glede zdravstvenega stanja in razvoja dečka, • kakršnakoli druga opažanja o otroku, posebnosti ali težave, ki jih smatrate za pomembne. Navedeno potrebujemo za potrebe odločanja o tem, ali bi bila posvojitev mld... s strani zakoncev M. in M.B. v korist. Prosimo, da nam podatke posredujete v skladu s 113. členom Zakona o socialnem varstvu (ZSV, Ur.l. RS, št. 3/2007- uradno prečiščeno besedilo z nadaljnjimi spremembami) in 9. člena Zakona o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1, Ur.l. RS, št. 94/2007- uradno prečiščeno besedilo), upošteva določila Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih, katera se nanašajo na dolžnost državnih organov in nosilcev javnih pooblastil, v vseh dejavnostih in postopkih v zvezi z otrokom, skrbeti za otrokovo korist....“. Pravnica, sicer strokovna delavka CSD..., posreduje zaprosilo z enakim besedilom še pediatrijni mld...	DS
25.	K.M., roj... povem, da sem seznanjena s postopkom posvojitve..., da se bo postopek zaključil, saj je preteklo eno leto od podanih pogojev za posvojitev. Prav tako sem seznanjena, da je posvojitev trajna, da se bodo posvojitelji vpisali v rojstni list otroka kot straši. Seznanjena sem še, da je center za socialno delo spremljal bivanje, varstvo, vzgojo in razvoj otroka ter da je v posvojiteljski družini lepo in ljubeče sprejet in da se zdravstveno stanje dobro razvija. Strinjam se, da se odločba o posvojitvi vroči le skrbniku...	R.3.c.

26.	A.M., roj... povem, da sem seznanjen s postopkom posvojitve..., da se bo postopek zaključil, saj je preteklo eno leto od podanih pogojev za posvojitve. Prav tako sem seznanjen, da je posvojitve trajna, da se bodo posvojitelji vpisali v rojstni list otroka kot straši. Seznanjen sem še, da je center za socialno delo spremljal bivanje, varstvo, vzgojo in razvoj otroka ter da je v posvojiteljski družini lepo in ljubeče sprejet in da se zdravstveno stanje dobro razvija. Strinjam se, da se odločba o posvojitvi vroči le skrbniku...	R.3.c.
27.	Zapisnik mi je prebran in nanj nimam pripomb, njegovo resničnost potrjujem z lastnoročnim podpisom in za izjavo prevzemam kazensko in materialno odgovornost	R.0.
28.	M.B. roj..., povem, da je mld...v letu, ko je pri nas, lepo napredoval Redno obiskujemo razvojno ambulanto pri dr..., bili smo na vseh pregledih, ki jih je potreboval. Redno hodimo na fizioterapijo, do sedaj smo imeli termine vsak teden, ker pa zelo lepo napreduje, bomo v prihodnje naročeni vsak drugi teden. V gibalnem razvoju je napredoval tako kot njegovi vrstniki, kmalu bo shodil. Je živahen, radoveden otrok, dobre volje. V naši družini ga imajo vsi radi, lepo je sprejet. Glede osebnega imena povem, da sva se z možem odločila, da bo imel ime...in priimek...	R.8.
29.	Seznanjena sem, da bo postopek posvojitve z izdajo odločbe zaključen.	R.0.
30.	M.B. ...povem, da se strinjam z vsem povedanim glede ... razvoja in sprejetosti v družini. Prav tako povem, da se strinjam glede osebnega imena, da bo imel ime.... in priimek...Seznanjen sem, da bo izdana odločba in da bo postopek posvojitve tako zaključen ...	R.0.
31.	 Direktorica Centra za socialno delo... povem, da je bil mld...z odločbo št.... z dne... postavljen pod skrbništvo, skrbniške dolžnosti pa je prevzel Center za socialno delo... V zvezi s postopkom posvojitve in določitvijo osebnega imena se strinjam, da se mld...ime spremeni iz... v in priimek iz... v	R.0.
32.	Zapisnik mi je prebran in nanj nimam pripomb, njegovo resničnost potrjujem z lastnoročnim podpisom in za izjavo prevzemam kazensko in materialno odgovornost	R.0.
33.	Center za socialno delo... izda odločbo o posvojitvi mld... Odločbo je pripravila socialna delavka.	R.0.

	Center za socialno delo ... izdaja na podlagi 1. odst. 10. b. čl. Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Ur. I. RS, št. 69/2004 - uradno prečiščeno besedilo, v nadaljevanju: ZZZDR) v povezavi s 150. členom istega zakona v zadevi posvojitve mlad.... ODLOČBO • Zakonca ... in ... oba s stalnim bivališčem ... posvojita s to odločbo mlad...., roj.... v, s stalnim bivališčem... in s tem prevzemata vse pravice in dolžnosti kot otrokova roditelja. • Zakonca, roj...., oba s stalnim bivališčem, se vpišeta posvojencu v rojstno matično knjigo kot starša. • Otrokova roditelja sta pred pristojnim organom podala soglasje za posvojitev otroka. S posvojitvijo prenehajo vse pravice in dolžnosti roditeljev do mld. ... • Posvojitelja sta se sporazumela, da se otrokovo ime ob posvojitvi spremeni, in sicer ime... v ... priimek ... pa v • V postopku stroški niso nastali.	
34.	Center za socialno delo ...je dne ...po uradni dolžnosti uvedel postopek posvojitve za mlad., roj. ... Postopek posvojitve se je pričel na podlagi pobude otrokovih staršev, ki sta dne ...pred pristojnim organom podala izjavo na zapisnik, da sama nimata pogojev za nadaljnjo oskrbo mlad. in želita, da se zanj poskrbi v smislu posvojitve. Ker je mlad. ostal brez roditeljskega varstva, ga je Center za socialno delo ...dne ...postavil pod stalno skrbništvo. Naloge stalnega skrbnika je prevzel Center za socialno delo.... Mlad. ... je bil dne ... z odločbo nameščen v oskrbo družine z namenom posvojitve k posvojiteljema ...	R.3.c.
35.	Zakonca sta kot kandidata za posvojitev v evidenci centra za socialno delo od leta 2011 dalje in sta bila vključena v individualno pripravo na posvojitev. Zakonca živita v urejenih medsebojnih odnosih in sta glede na svojo motivacijo, vzgojne zmožnosti in pričakovanja o otroku primerna za posvojitev otroka. Sprejemata doktrino odprte posvojitve in sta otroku pripravljena zagotavljati pravico do svoje življenjske zgodovine.	R.8.

36.	Center za socialno delo ...je v obdobju od namestitve mlad. ... k zakoncema... pa do zaključka posvojitve pridobil vse predpisane listine in ugotovil, da zakonca izpolnjujeta pogoje za posvojitve, ki jih določa 139. člena Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Ur.l. RS, šte. 69/2004 - UPB 1).	R.3.c.
37.	Center za socialno delo ...je preko obiskov na domu, pogovorih na Centru za socialno delo in telefonskih kontaktov tudi redno spremljal izvajanje njune starševske skrbi. Tako je bilo v več različnih kontaktih s posvojitelji ob obiskih na domu in pogovorih dne ... ugotovljeno, da sta zakonca v svoji starševski vlogi popolnoma kompetentna, dobro prepoznavata materialne, čustvene in psihosocialne potrebe otroka in se nanje ustrezno odzivata. Mlad. ...je v družino vraščen, posvojitelja sprejema kot očeta in mater, na njiju je čustveno navezan. Sprejet je tudi s strani vseh sorodnikov, znancev in prijateljev. V postopku je bilo dne ... pridobljeno mnenje Zdravstvenega doma ..., Center za otroke z motnjami v razvoju, iz katerega je razvidno, da spada ... v skupino rizičnih otrok, zato so vpeljali redno nevrofizioterapijo, ki se je posvojitelja redno udeležujeta. Tudi doma delajo z otrokom pravilno po vzorcih, ki jim jih nevrofizioterapevtka pokaže. Na pregledih je razvidno, da deček lepo napreduje. Menijo, da sta oba posvojitelja skrbna in ljubeča v odnosu do otroka. otrokov razvoj ne glede na visoko rizičnost ugodno poteka. V postopku je bilo dne ... pridobljeno tudi mnenje pediatrinje iz katerega je razvidno, da mlad. ... v oskrbi zakoncev ... lepo napreduje. ... je nedonošenček, ki je imel po porodu mnoge težave, ki jih s skrbnostjo posvojiteljev lepo popravlja. Vključen je v nevrofizioterapijo v zdravstvenem domu in pri zasebnici, tako da v razvoji ambulantni ne opažajo bistvenih sprememb od normale. Zakonca ... redno prinašata otroka na preventivne preglede, v njunem obnašanju do .otroka sta skrbna, zasipata ga. z ljubeznijo, otrok je vesel in lepo negovan, otrok je vesel in lepo negovan.	R.8.
38.	V skladu s 1. odstavkom 3. člena konvencije OZN o otrokovih pravicah so v vseh dejavnostih v zvezi z otroci, bodisi, da jih vodijo državne bodisi zasebne ustanove za socialno varstvo, otrokove koristi glavno vodilo.... Ustava RS v 3. odstavku 53. člena določa, da država varuje družino, materinstvo,	R.0.

	očetovstvo, otroke in mladino ter ustvarja za to varstvo ustrezne razmere. V prvem odstavku 54. člena določa, da imajo straši pravico in dolžnost vzdrževati, izobraževati in vzgajati svoje otroke. Ta pravica in dolžnost se staršem lahko odvzame ali omeji le iz razlogov, ki jih zaradi varovanja otrokovih koristi določa zakon. Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Ur. I. RS, šte. 69/2004-UPB1) v 5.a členu opredeljuje otrokovo korist in sicer določa, da morajo starši, druge osebe, državni organi ter nosilci javnih pooblastil v vseh dejavnostih in postopkih v zvezi z otrokom skrbeti za njegovo korist. Starši delajo v otrokovo korist, če zadovoljujejo njegove materialne, čustvene in psihosocialne potrebe z ravnanjem, ki ga okolje sprejema in odobrava in ki kaze na njihovo skrb in odgovornost do otroka, ob upoštevanju njegove osebnosti in želja. Nadalje se v 6. členu določa, da država daje varstvo mladoletnim otrokom vselej, kadar je ogrožen njihov zdrav razvoj in kadar to zahtevajo druge koristi otrok. Nadalje sme center za socialno delo na podlagi prvega odstavka 141. člena ZZZDR (Ur. I. RS, šte. 69/2004-UPB1) v posvojitve oddati samo otroka, čigar starši so neznani ali že leto dni neznanega bivališča ali že so privolili pred pristojnim organom, da dajo otroka v posvojitve. Ni potrebna privolitev roditelja, ki mu je bila odvzeta roditeljska pravica, ali ki trajno ni sposoben izraziti svoje volje. Drugi odstavek istega člena pravi, da je posvojitve možna po preteku enega leta ob izpolnitve pogojev iz prejšnjega odstavka. Posvojitve je izjemoma možna tudi pred pretekom tega roka, če center za socialno delo ugotovi, da bi bilo to v korist otroka.	
39.	Center za socialno delo... ugotavlja, da je mlad....s tem, ko sta njegova starša dne ... podala privolitev, da se zanj poskrbi v smislu posvojitve, ostal brez roditeljskega varstva. Njegova starša sta se s soglasjem za posvojitve odrekla svoji ustavni pravici in dolžnosti vzdrževati, izobraževati in vzgajati svojega otroka. S tem je nastala nuja, da se zaradi zaščite pravic in koristi mlad. za dečka poskrbi z namestitvijo v oskrbo družine z namenom posvojitve, s čemer so mu bile zagotovljene možnosti za njegov optimalen psihofizičen razvoj. Center za socialno delo je zakonca ... izbral iz evidence kandidatov za posvojitve. Zakonca sta bila prepoznana kot primerna za posvojitve otroka. Izpolnjujeta tudi z	R.3.c.

	zakonom predpisane pogoje za posvojitelja.	
40.	V ugotovitvenem postopku je center za socialno delo, preko obiskov na domu, telefonskih kontaktov in uradno pridobljenih poročil s strani institucij, v katerih je bil obravnavan mlad. ... ugotovil, da je za mlad. v oskrbi zakoncev ... in ... dobro poskrbljeno. Zakonca sta v vlogi staršev popolnoma kompetentna, dobro prepoznavata potrebe otroka in jih tudi zadovoljujeta, do otroka sta ljubeča, skrbna in nežna, deček je v njuno družino popolnoma vraščen. Mld. je sprejet tudi s strani vseh sorodnikov, prijateljev in znancev. Zakonca se zavedata potrebe dečka po ohranjanju svoje življenjske zgodovine in sta tudi v bodoče pripravljena sodelovati z otrokovo roditeljico. Center za socialno delo ... meni, da je bilo z namestitvijo mlad. ... k zakoncema in optimalno poskrbljeno za njegove materialne, čustvene in psihosocialne potrebe, kar zakonca potrjujeta s svojim ravnanjem do otroka. Tudi deček je na zakonca navezan in ju sprejema kot starša, zato bi vsakršna sprememba sedanje situacije pri dečku povzročila nepopravljivo škodo.	R.8.
41.	Zakon o osebnem imenu (Ur. I. RS, šte. 20/2006) v svojem 14. členu določa, da lahko otroku, ki že ima določeno osebno ime, posvojitelj oz. posvojiteljica ob posvojitvi izbere novo osebno ime, ki mora biti navedeno v odločbi o posvojitvi. Posvojencu oz. posvojenki se lahko določi nov priimek kadarkoli, imena pa mu med četrtem in devetim letom starosti ni mogoče spreminjati. Za določitev novega osebnega imena otroku, ki je že dopolnil devet let, je potrebna tudi njegova privolitev, če je glede na svoj osebnostni razvoj sposoben izraziti svojo voljo. Zakonca ... sta v skladu z navedenim dne ... podala izjavo na zapisnik, da želita, da se ime spremeni iz ... v ..., priimek pa iz ... v Glede na ugotovljena dejstva je center za socialno delo mnenja, da je posvojitev mlad. ... s strani zakoncev dečku v korist. Zato je bilo potrebno odločiti kot je v izreku odločbe v smislu 141. in 150. člena Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Ur. I. RS, šte. 69/2004 – UPB 1). Na podlagi 118. člena Zakona o splošnem upravnem postopku ((Ur. I. RS, šte. 24/2006- UPB 2, 105/2006-ZUS-1, 126/2007, 65/2008, 47/2009, Odl. US: U-I-54/06-32 (48/2009 popr.), 8/2010), organ v odločbi odloči o stroških postopka, kdo trpi stroške postopka, koliko znašajo ter komu in v katerem roku jih je treba	R.0.

	plačati. Če organ ne odloči o stroških postopka v odločbi, mora v odločbi navesti, da bo izdal o stroških posebni sklep. Zoper sklep o stroških je dovoljena pritožba. POUK O PRAVNEM SREDSTVU: Zoper to odločbo je dovoljena pritožba v roku 15 dni od vročitve sklepa na Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti v Ljubljani, Kotnikova 28. Pritožba se vloži pismeno ali da ustno na zapisnik pri Centru za socialno delo Za pritožbo, ugovor zoper odločbo se plača upravna taksa po tarifni številki 2, Priloge Zakona o upravnih taksah (Ur. l. RS 8/2000 ter vse nadaljnje spremembe) v znesku 14,18 EUR.	

2.2. Analiza uporabe jezika

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	sva brez zaposlitve	J.1.
2.	se preživljamo	J.1.
3.	težkih materialnih razmer	J.1.
4.	prostorske stiske	J.1.
5.	dava otroka v posvojitev	J.1.
6.	seznanjena sem	J.2.
7.	kaj pomeni posvojitev	J.1.
8.	postopek	J.2.
9.	posvojitve dokončna in trajna	J.2.
10.	rejništvo	J.1.
11.	razlika med posvojitvijo in rejništvom	J.1.
12.	je moja odločitev	J.1.
13.	oddati otroka v posvojitev	J.2.
14.	z določili zakona	J.2.
15.	se v posvojitev sme dati otroka	J.2.
16.	izjavo na zapisnik	J.2.
17.	že podala	J.2.
18.	seznanjena sem tudi z drugim odstavkom prej navedenega člena, ki pravi	J.2.

19.	hkrati dovoljujem	J.2.
20.	spremlja otrokovo zdravstveno stanje	J.2.
21.	sprejema informacije	J.2.
22.	v zvezi z otrokom	J.2.
23.	center za socialno delo ugotovi	J.2.
24.	zapisnik nama je bil prebran in nanj nimava pripomb	J.2.
25.	njegovo točnost potrjujeva z lastnoročnim podpisom in za izjavo prevzemava kazensko in materialno odgovornost	J.2.
26.	strokovni tim	J.1.
27.	se je sestal	J.2.
28.	namestitve	J.2.
29.	z namenom posvojitve	J.1.
30.	oba starša sta pred Centrom za socialno delo	J.2.
31.	izrazila željo	J.1.
32.	da se za otroka poskrbi	J.1.
33.	v smislu posvojitve	J.2.
34.	za otrokovo oskrbo nimata pogojev	J.2.
35.	sta bila seznanjena	J.2.
36.	s posledicami posvojitve in samim postopkom	J.2.
37.	potreben postopek posvojitve	J.2.
38.	zaradi zagotovitve upošteva	J.2.
39.	ugodnega razvoja	J.2.
40.	oskrbe	J.1.
41.	varstva in vzgoje	J.1.
42.	varovanje otrokove največje koristi	J.1.
43.	zaradi navedenega	J.2.
44.	se bo mld. ... namestilo v oskrbo	J.2.
45.	potrjena kot primerna kandidata za posvojitev	J.2.
46.	z mnenjem o primernosti za posvojitev	J.2.
47.	kakor je razvidno	J.2.
48.	tekom obravnave	J.2.
49.	izdelano socialno poročilo	J.2.

50.	psihološko poročilo in mnenje pedagoga	J.2.
51.	iz katerih izhaja	J.2.
52.	osebnostno in čustveno zreli osebi	J.2.
53.	živita v partnerskem odnosu, ki oba zadovoljuje	J.1.
54.	živita v partnerskem odnosu, v katerem si izkazujeta ljubezen	J.1.
55.	razumevanje in medsebojno spoštovanje	J.1.
56.	medsebojni odkriti pogovori	J.1.
57.	njuni pogledi na vzgojo otroka	J.1.
58.	ustrezni otrokovim razvojnim potrebam	J.1.
59.	njuna pričakovanja o skupnem življenju	J.1.
60.	posvojencem	J.2.
61.	skladna z dejanskimi nalogami	J.2.
62.	v vlogi posvojiteljev	J.2.
63.	motivi za posvojitev	J.2.
64.	so ustrezni in usmerjeni v otrokove koristi	J.1.
65.	bosta znala nuditi ugodno psihosocialno in materialno varnost	J.1.
66.	osebnostno celovita	J.1.
67.	pozitiven odnos do sebe	J.1.
68.	pozitivne osebnostne značilnosti	J.1.
69.	pozitiven življenjski slog	J.1.
70.	zrela	J.1.
71.	optimistično naravnana	J.1.
72.	sposobna prevzeti vlogo odgovornega starševstva	J.1.
73.	sta pripravljena	J.1.
74.	v stalno oskrbo sprejeti	J.1.
75.	zavezala sta se	J.2.
76.	za otroka vsestransko poskrbela	J.1.
77.	zdrav duševni in telesni razvoj	J.1.
78.	znano jima je zdravstveno stanje	J.2.
79.	bosta poskrbela	J.1.
80.	mu nudila vse, kar za potrebuje	J.1.
81.	v času namestitve	J.2.

82.	aktivno spremljal izvajanje njune starševske skrbi nad otrokom	J.2.
83.	bo CSD po preteku enega leta preučil	J.2.
84.	ali bo posvojitev za koristna	J.2.
85.	aktivno sodelovala	J.1.
86.	sta se zavezala	J.2.
87.	podajala podatke, kateri bodo zahtevani	J.2.
88.	o pomembnejših okoliščinah povezanih z otrokom	J.2.
89.	omogočala bosta obiske strokovnih delavcev CSD na svojem domu	J.2.
90.	se odzivala na vabila in razgovore	J.2.
91.	sklep tima	J.2.
92.	ugotoviti je	J.2.
93.	zaradi zagotovitve	J.2.
94.	upoštevaje	J.2.
95.	varovanje otrokove največje koristi	J.1.
96.	namesti k zakoncema	J.2.
97.	se ugotovi	J.2.
98.	posvojenec	J.2.
99.	posvojitelja	J.2.
100.	lahko vživeli	J.1.
101.	ali bo posvojitev za posvojenca koristna	J.2.
102.	sta bila potrjena	J.2.
103.	kot primerna kandidata za posvojitev	J.2.
104.	po seznaitvi z okoliščinami	J.2.
105.	sta le tega pripravljena prevzeti v oskrbo	J.2.
106.	v času do izdaje odločbe	J.2.
107.	spremljal otroka in posvojitelja z razgovori in obiski na domu	J.2.
108.	v kolikor bo CSD ugotovil	J.2.
109.	je posvojitev posvojencu v korist	J.2.
110.	izdana odločba o posvojitvi	J.2.
111.	strokovno delavko	J.2.
112.	nenapovedano na domu obiščeva	J.2.
113.	nameščen z namenom posvojitve	J.2.

114.	ob najinem obisku	J.1.
115.	mu ljubeče in vzpodbudno prigovarja	J.1.
116.	zna ga umiriti	J.1.
117.	je bila vesela obiska	J.1.
118.	kar je tudi večkrat poudarila	J.1.
119.	opaziti pa je bilo	J.2.
120.	je bilo opaziti stvari	J.2.
121.	povpraša glede možnosti	J.1.
122.	sprejme odgovor	J.1.
123.	bo potem bolj veselo, če bo do posvojitve prišlo	J.1.
124.	dobro napreduje	J.1.
125.	o albumu za posvojene otroke	J.1.
126.	kako otroku predstaviti to, da je posvojen	J.1.
127.	biološki starši	J.2.
128.	daje vtis	J.2.
129.	čuti ob njej varnost	J.1.
130.	iz videnega je moč sklepati	J.2.
131.	dobro poskrbljeno	J.1.
132.	v smislu	J.2.
133.	materialnega in čustvenega zadovoljevanja njegovih potreb	J.1.
134.	sem seznanjena	J.2.
135.	s postopkom posvojitve	J.2.
136.	da se bo postopek zaključil	J.2.
137.	od podanih pogojev za posvojitev	J.2.
138.	center za socialno delo spremljal bivanje, varstvo, vzgojo in razvoj otroka	J.2.
139.	v posvojiteljski družini lepo in ljubeče sprejet	J.1.
140.	zdravstveno stanje se dobro razvija	J.1.
141.	da se odločba o posvojitvi	J.2.
142.	njegovo resničnost potrjujem z lastnoročnim podpisom	J.2.
143.	za izjavo prevzamam kazensko in materialno odgovornost	J.2.
144.	postopek posvojitve z izdajo odločbe zaključen	J.2.
145.	postavljen pod skrbništvo	J.2.

146.	skrbniške dolžnosti pa je prevzel Center za socialno delo...	J.2.
147.	Center za socialno delo... izdaja na podlagi 1. odst. 10.b. čl. Zakona o	J.2.
148.	zakona v zadevi posvojitve	J.2.
149.	odločbo	J.2.
150.	prevzemata vse pravice in dolžnosti kot otrokova roditelja	J.2.
151.	posvojencu	J.2.
152.	roditelja	J.2.
153.	pred pristojnim organom	J.2.
154.	soglasje	J.1.
155.	sta se sporazumela	J.1.
156.	po uradni dolžnosti uvedel postopek posvojitve	J.2.
157.	na podlagi pobude otrokovih staršev	J.2.
158.	podala izjavo na zapisnik	J.2.
159.	nimata pogojev za nadaljnjo oskrbo mlad.	J.2.
160.	brez roditeljskega varstva	J.2.
161.	postavil pod stalno skrbništvo	J.2.
162.	z odločbo nameščen	J.2.
163.	v oskrbo družine	J.2.
164.	z namenom posvojitve	J.2.
165.	sta kot kandidata	J.2.
166.	v evidenci centra za socialno delo	J.2.
167.	sta bila vključena	J.1.
168.	v obdobju od namestitve	J.2.
169.	pravico do svoje življenjske zgodovine	J.1.
170.	sta otroku pripravljena zagotavljati	J.1.
171.	sprejemata doktrino odprte posvojitve	J.1.
172.	primerna	J.1.
173.	pričakovanja o otroku	J.1.
174.	vzgojne zmožnosti	J.1.
175.	živita v urejenih medsebojnih odnosih	J.1.
176.	v individualno pripravo na posvojitev	J.1.
177.	Center za socialno delo ...je pridobil	J.2.

178.	predpisane listine	J.2.
179.	zakonca izpolnjujeta pogoje	J.2.
180.	preko obiskov na domu	J.2.
181.	pogovorih	J.1.
182.	redno spremljal	J.2.
183.	tako je bilo ugotovljeno	J.2.
184.	izvajanje njune starševske skrbi	J.1.
185.	v svoji starševski vlogi	J.1.
186.	materialne, čustvene in psihosocialne potrebe otroka	J.1.
187.	dobro prepoznavata	J.1.
188.	popolnoma kompetentna	J.1.
189.	je v družino vraščen	J.2.
190.	sprejema	J.1.
191.	čustveno navezan	J.1.
192.	sprejet je	J.1.
193.	ustrezno odzivata	J.1.
194.	pridobljeno mnenje	J.2.
195.	v postopku je bilo	J.2.
196.	skupino rizičnih otrok	J.2.
197.	redno udeležujeta	J.1.
198.	je razvidno	J.2.
199.	v postopku je bilo pridobljeno tudi mnenje	J.2.
200.	izbral iz evidence kandidatov za posvojitev	J.2.
201.	zakonca sta bila prepoznana	J.2.
202.	kot primerna	J.1.
203.	izpolnjujeta tudi	J.1.
204.	z zakonom predpisane pogoje za posvojitelja	J.2.
205.	v ugotovitvenem postopku	J.2.
206.	v oskrbi zakoncev	J.2.
207.	dobro poskrbljeno	J.1.
208.	v vlogi staršev	J.1.
209.	dobro prepoznavata potrebe otroka	J.1.

210.	sta ljubeča	J.1.
211.	skrbna	J.1.
212.	nežna	J.1.
213.	potrebe	J.1.
214.	ohranjanju svoje življenjske zgodovine	J.1.
215.	je sprejet	J.1.
216.	pripravljena sodelovati	J.1.
217.	z otrokovo roditeljico	J.2.
218.	optimalno poskrbljeno	J.1.
219.	njegove materialne, čustvene in psihosocialne potrebe	J.1.
220.	podala izjavo na zapisnik	J.2.
221.	v skladu z navedenim	J.2.
222.	je center za socialno delo mnenja	J.2.
223.	potrebno odločiti kot je v izreku odločbe	J.2.
224.	glede na ugotovljena dejstva	J.2.

2.3. Analiza zapisovanja

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	Povem, da sem dne ... v bolnišnici... rodila sina. To je moj peti otrok. Nosečnost me je presenetila, saj sem jemala kontracepcijske tablete. Do odhoda v bolnišnico zaradi krčev in krvavitve nisem vedela za nosečnost. Doma imava z možem že štiri sine, oba sva brez zaposlitve in se preživljamo samo z denarno pomočjo in otroškimi dodatki. Zaradi težkih materialnih razmer in prostorske stiske sva se z možem pogovorila in odločila, da dava otroka v posvojitev. Otroku še nisva dala imena.	Z.2.
2.	Seznanjena sem, kaj pomeni posvojitev, kakšen je postopek, da je po enem letu posvojitev dokončna in trajna. Prav tako sem seznanjena, kaj je rejništvo in kakšna je razlika med posvojitvijo in rejništvom, ponovno povem, da je moja odločitev oddati otroka v posvojitev.	Z.0.
3.	A.M., roj..., stan..., povem, da naju je z ženo nosečnost presenetila, saj sva imela zaščito. Zaradi težke materialne situacije in prostorske stiske tudi sam menim, da je za otroka najbolje, da gre v posvojitev. Seznanjen sem s postopkom	Z.2.

	posvojitve, kaj pomeni posvojitev in kaj je rejništvo. Ponovno povem, da želim, da gre najin otrok, rojen... v..., v posvojitev	
1-3	Zapisnik	Z.1.1.
4.	K.M. povem, da sem seznanjena z določili Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih, ki v prvem odstavku 141. člena navaja, da se v posvojitev sme dati otroka, čigar starši so pred pristojnim organom v posvojitev privolili. Povem, da sem izjavo na zapisnik o oddaji otroka v posvojitev že podala dne 14.10.2013. Seznanjena sem tudi z drugim odstavkom prej navedenega člena, ki pravi, da je posvojitev možna po preteku enega leta od izpolnitve pogoja iz prejšnjega odstavka. Posvojitev je izjemoma možna tudi pred pretekom tega roka, če center za socialno delo ugotovi, da bi bilo to v korist otroka. Hkrati dovoljujem, da center za socialno delo... , v času do postavitve skrbnika za posebni primer mojemu sinu...spremlja otrokovo zdravstveno stanje v bolnišnici... in sprejema informacije zdravstvenega osebja v zvezi z otrokom. A.M. povem, da sem seznanjen z določili Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih, ki v prvem odstavku 141. člena navaja, da se v posvojitev sme dati otroka, čigar starši so pred pristojnim organom v posvojitev privolili. Povem, da sem izjavo na zapisnik o oddaji otroka v posvojitev že podal dne 14.10.2013. Seznanjen sem tudi z drugim odstavkom prej navedenega člena, ki pravi, da je posvojitev možna po preteku enega leta od izpolnitve pogoja iz prejšnjega odstavka. Posvojitev je izjemoma možna tudi pred pretekom tega roka, če center za socialno delo ugotovi, da bi bilo to v korist otroka. Hkrati dovoljujem, da center za socialno delo... , v času do postavitve skrbnika za posebni primer mojemu sinu...spremlja otrokovo zdravstveno stanje v bolnišnici... in sprejema informacije zdravstvenega osebja v zvezi z otrokom.	Z.0.
5.	Zapisnik nama je bil prebran in nanj nimava pripomb, njegovo točnost potrjujeva z lastnoročnim podpisom in za izjavo prevzemava kazensko in materialno odgovornost.	Z.0.
4-5	Zapisnik	Z.1.1.
6.	Seznanjena sva z določili zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih o posvojitvah, še posebej sva opozorjena na naslednje: • v posvojitev se sme dati samo otrok, čigar straši so neznani ali že mledo dni neznanega bivališča ali če so privolili pred pristojnim organom, da dajo	DS

	otroka v posvojitve. Ni potrebna privolitev roditelja, ki mu je bila odvzeta roditeljska pravica, ali ki trajno ni sposoben izraziti svoje volje. Posvojitve je možna šele po preteku enega leta od izpolnitve tega pogoja. Posvojitve je izjemoma možna tudi pred pretekom tega roka, če center za socialno delo ugotovi, da bi bilo to v korist otroka. • S posvojitvijo nastanejo med posvojencem in njegovimi potomci ter posvojiteljem in njegovimi sorodniki enaka razmerja kot med sorodniki, če zakon ne določa drugače. Pri posvojitvi prenehajo pravice in dolžnosti posvojenca do njegovih staršev in drugih sorodnikov ter pravice in dolžnosti staršev in sorodnikov do njega. • Posvojitve se ne more razvezati. • Da se ugotovi, ali se bosta posvojenec in posvojitelj lahko vživela v novi položaj in ali bo posvojitve za posvojenca koristna; center za socialno delo lahko določi, da bodoči posvojenec preživi v družini posvojitelja določen čas pred odločitvijo o posvojitvi. Če center za socialno delo iz vsebine predloženih listin ali poizvedb o posvojitelju, ki jih opravi pred odločitvijo o posvojitvi, ali na podlagi spoznanj iz časa, ki ga je otrok preživel pri bodočem posvojitelju pred odločitvijo o posvojitvi, ugotovi, da niso izpolnjeni predpisani pogoji za posvojitve ali da posvojitve ni bila v korist posvojenca, z odločbo zavrne predlog oziroma ustavi postopek za posvojitve. • Če center za socialno delo ugotovi, da so izpolnjeni s tem zakonom določeni pogoji za posvojitve in da je posvojitve posvojencu v korist, izda odločbo o posvojitvi. V odločbi o posvojitvi se vpiše ime in priimek posvojenca, ki mu ga je določil posvojitelj. • Posvojitve je neveljavna, če niso bili izpolnjeni pogoji, določeni v 134., 135., 136., 137., 139., 140. in 141. členu tega zakona- posebej sva opozorjena in seznanjena z vsebino teh členov. Seznanjena sva s tem, da biološki starši otroka s podajo izjave o privolitvi v posvojitve otroka ne izgubijo roditeljske pravice, ki je ustavno varovana kategorija, zato lahko svojo izjavo v roku enega leta kadarkoli preklicajo. Potencialni posvojitelji, ki sprejmejo otroka v oskrbo z namenom posvojitve s tem ne pridobijo roditeljske pravice nad otrokom. V primeru, da otrokovi biološki starši preklicajo oz. umaknejo svojo izjavo v roku enega leta, do posvojitve ne more priti in se postop-	

pek posvojitve ustavi, namestitvev otroka pri potencialnih posvojiteljih se ukine in se otrok vrne staršem, saj ni več izpolnjen pogoj iz 1. odstavka 141 člena ZZZDR. Posvojitev je možna po poteku enega leta od izpolnitve pogojev (izjemoma tudi prej, če to zahteva otrokova korist), s čimer biološki starši izgubijo roditeljsko pravico- v rojstno matično knjigo se posvojitelji vpišejo kot posvojenčevi starši. Poveva, da sva po seznanitvi z vsem navedenim pripravljena v stalno oskrbo sprejeti dečka..., kateri se je rodil v ... dne....sva namreč zakonca brez otrok in želiva posvojiti otroka, lani sva bila tudi potrjena kot primerna kandidata za posvojitev. Zavezujeva se, da bova za otroka vsestransko poskrbela ter mu nudila vse, kar za zdrav duševni in telesni razvoj potrebuje. Znano nama je zdravstveno stanje otroka. Poveva, da bova poskrbela in otroku omogočila vso zdravstveno oskrbo in pomoč, katero bo potreboval za svoj zdrav razvoj. Seznanjena sva tudi s tem, da bo CSD ... v času namestitve dečka pri nama aktivno spremljal izvajanje najine starševske skrbi nad mladoletnim in po poteku enega leta preučil ali bo posvojitev za dečka koristna. Ob tem se zaveževa, da bova s CSD ... aktivno sodelovala, podajala podatke, kateri bodo zahtevani in o pomembnejših okoliščinah povezanih z otrokom tudi samoiniciativno obveščala CSD..., kateri bo v tem času opravljal naloge otrokovega skrbnika. Omogočala bova obiske strokovnih delavcev CSD na najinem domu ter se odzivala na vabila na razgovore. Dodava še, da ni sprememb glede na stanje, kakršno je bilo v času presoje naju kot primerna kandidata za posvojitev. Torej, da zoper nobenega od naju ni bil začel kazenski postopek oz. izrečena sodba. Pri nobenem od naju v tem času niso nastopile kakršne zdravstvene težave, ki bi vplivale na najino zmožnost ustrezno poskrbeti za otroka v smislu vzgoje, varstva in oskrbe. Zapisnik nama je bil prebran in nanj nimava pripomb, z lastnoročnim podpisom pa prevzemava popolno kazensko in materialno odgovornost za resničnost podane izjave“. Z zgoraj navedenima zakoncema, bodočima posvojiteljema pravnica zapiše še en	

	zapisnik z naslednjo vsebino: „ Dovoljujeva prijavo stalnega prebivališča dečku..., roj... na najinem naslovu....Sva lastnika nepremičnine na tem naslovu do celote. Zapisnik nama je bil prebran in nanj nimava pripomb, z lastnoročnim podpisom pa prevzemava popolno kazensko in materialno odgovornost za resničnost podane izjave“.	
6-6	Zapisnik	Z.1.1.
7.	Prosimo, da nam na podlagi 113. člena Zakona o socialnem varstvu posredujete potrdilo o rojstvu otroka..., ki ga je rodila K.M.....Deček je v postopku za posvojitve. Otrokova starša želita, da ostane podatek o rojstvu anonimen, zaradi česar naprošamo zgolj za potrdilo o rojstvu, ne pa za izpisek iz Matičnega registra. Potrdilo o rojstvu otroka se potrebuje za ureditev zdravstvenega zavarovanja.	DS
7-7	Dopis	Z.1.1.
8.	Strokovni tim se je sestal zaradi namestitve mld... v družino z namenom posvojitve. Mld... se je dne rodil... Oba starša sta pred Centrom za socialno delo... izrazila željo, da se za otroka poskrbi v smislu posvojitve, ker za otrokovo oskrbo nimata pogojev, potem ko sta bila seznanjena s posledicami posvojitve in samim postopkom. Tako je potreben postopek posvojitve za mld. dečka zaradi zagotovitve njegovega ugodnega razvoja, oskrbe, varstva in vzgoje, upošteva varovanje otrokove največje koristi.	Z.0.
9.	Zaradi navedenega se bo mld. ... namestilo v oskrbo k zakoncema ...roj....in ... oba stanujoča...z namenom posvojitve. Zakonca sta bila potrjena kot primerna kandidata za posvojitve v postopku pred CSD, kateri je bil zaključen dne ... s poročilom strokovnega tima centra...z mnenjem o primernosti za posvojitve.	Z.0.
10.	Kakor je razvidno iz poročila in mnenja je tekom obravnave bilo izdelano socialno poročilo, psihološko poročilo in mnenje pedagoga, iz katerih izhaja, da sta zakonca ... osebnostno in čustveno zreli osebi. Živita v partnerskem odnosu, ki oba zadovoljuje in v katerem si izkazujeta ljubezen, razumevanje in medsebojno spoštovanje. Zelo pomembni se jima zdijo medsebojni odkriti pogovori in na tak način rešujeta težave. Njuni pogledi na vzgojo otroka so realni in ustrezni otrokovim razvojnim potrebam, njuna pričakovanja o skupnem življenju s posvojencem pa so skladna z dejanskimi nalogami, ki ju čakajo v vlogi posvojiteljev. Motivi za posvojitve so ustrezni in usmerjeni v otrokove koristi, otroku pa bosta znala nuditi ugodno psihosocialno im materialno varnost. Sta	Z.2.

	osebnostno celovita, zrela in optimistično naravnana. Glede na pozitiven odnos do sebe, življenjski slog in pozitivne osebnostne značilnosti sta vredna zaupanja in sposobna prevzeti vlogo odgovornega starševstva. Zakonca sta dne 17.11.2012 po vnovični seznaitvi z določili Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih glede posvojitve, povedala, da sta pripravljena v stalno oskrbo sprejeti dečka... , kateri se je rodil v ...dne ... Zaveza sta se, da bosta za otroka vsestransko poskrbela in mu nudila vse, kar za zdrav duševni in telesni razvoj potrebuje. Znano jima je zdravstveno stanje otroka. Povedala sta, da bosta poskrbela in mu omogočila vso zdravstveno oskrbo in pomoč, katero bo potreboval za svoj zdrav razvoj. Seznanjena sta tudi s tem, da bo CSD... v času namestitve dečka aktivno spremljal izvajanje njune starševske skrbi nad otrokom in po preteku enega leta preučil ali bo posvojitev za dečka koristna. Ob tem sta se zavezala, da bosta s CSD ... aktivno sodelovala, podajala podatke, kateri bodo zahtevani in o pomembnejših okoliščinah povezanih z otrokom tudi samoiniciativno obveščala CSD..., kateri bo v tem času opravljal naloge otrokovega skrbnika. Omogočala bosta obiske strokovnih delavcev CSD na svojem domu ter se odzivala na vabila in razgovore...	
11.	Sklep tima: Ugotoviti je, da se zaradi zagotovitve dečkovega ugodnega razvoja, oskrbe, varstva in vzgoje, upošteva varovanje otrokove največje koristi varstva, mld....namesti k zakoncema M. in M.B., z namenom, da se ugotovi, ali se bodo posvojenec in posvojitelj lahko vživeli v novi položaj in ali bo posvojitev za posvojenca koristna. Zakonca sta bila potrjena kot primerna kandidata za posvojitev, po seznaitvi z okoliščinami glede mld..., pa sta le tega pripravljena prevzeti v oskrbo. Po izpolnitvi z zakonom določenih pogojev za posvojitev bo, v kolikor bo CSD ugotovil, da je posvojitev posvojencu v korist, izdana odločba o posvojitvi. CSD ... bo v času do izdaje odločbe spremljal otroka in posvojitelja z razgovori in obiski na domu.	Z.2.
8-11	Zapisnik timskega sestanka	Z.1.1.
12.	Center za socialno delo... je bil z odločbo imenovan kot skrbnik mld....Odločba je postala izvršljiva z dnem ...Deček je v postopku za posvojitev. Prosimo za ureditev prijave stalnega prebivališča in naslova za vročanje za dečka na naslovu....V ta namen prilagamo izjavo o dovolitvi prijave stalnega prebivališča,	DS

	odločbo o skrbništvu in odločbo o namestitvi otroka z namenom posvojitve. Tako biološki starši, kakor posvojitelji želijo ostati anonimni, tako da vas naprošamo, da se zadeve, kjer bi lahko prišlo do medsebojne izmenjave podatkov med posvojitelji in biološkimi starši, urejajo preko CSD ... in otrokovega skrbnika.	
12-12	Dopis	Z.1.1.
13.	Na CSD se oglasita M. in M.B.. Povesta, da pričakujeta dojenčka in da je prvo trimesečje nosečnosti preteklo. Nadalje povesta, da se čudovito razvija. Z njim sta bila že na kar nekaj preiskavah in nikjer ni bilo zaznati kakšnih težav. Tudi na fizioterapiji pravijo, da lepo napreduje. Za sabo ima tudi že nekaj cepljenj. V mesecu marcu pa slikanje glave, začel bo obiskovati razvojno ambulanto. Sicer z njim ni bilo kakšnih zdravstvenih težav, ni bil nič bolan. Kolike so se umirile po dajanju kapljic. Sicer rad je, ponoči mirno spi. Povesta da so nad... vsi navdušeni, da ne zmoreta opisati, kaj jima ta otrok pomeni in kako zelo ga imata rada.	DS
13-13	Uradni zaznamek	Z.1.1.
14.	S strokovno delavko ...nenapovedano na domu obiščeva..., ki je nameščen z namenom posvojitve k M. in M.B.. Ob najinem obisku je doma M. z ..., katerega ravno previja. Po previjanju se usedemo za mizo, ga. M.... ima v naročju.... Ob pogledu na naju sprva plane v jok in se privija k..., katera mu ljubeče in vzpodbudno prigovarja. Zna ga umiriti z dudo, z revijo, katero mu da za listati. Pove, da je sedaj v obdobju, ko se boji neznanih obrazov.	Z.2.
15.	Ga. M. je bila vesela obiska, kar je tudi večkrat poudarila, opaziti pa je bilo tudi iz njenega obnašanja. Po dnevni sobi in kuhinji je bilo opaziti stvari za ... (voziček, previjalna miza, otroška hrana...). Ga. M. pove, da z ... veliko časa preživljata na zraku, kjer se tudi zelo dobro počuti.	Z.2.
16.	Ga. M. povpraša glede možnosti krsta za ... Pove, da sicer niso pretirano verni, da pa verjamejo, da „jim nekdo pomaga“. Sprejme odgovor, da je s tem bolje počakati in bo potem bolj veselo, če bo do posvojitve prišlo.	Z.2.
17.	Ga. M. pove, da ima fizioterapije enkrat tedensko pri ... Na terapijah dobro napreduje, so zadovoljni, vaje pa vsakodnevno izvajata tudi doma. Dosedanje zdravstvene preiskave niso pokazale kakšnih posebnosti, v avgustu ga čakata še slikanje možganov in glave. Njegova pediatrinja je Zdravnica pravi, da je že skoraj dohitel svoje vrstnike. Opravi tudi že vsa redna cepljenja.	Z.2.

	Sicer je ... ves čas zdrav, težak že .., zelo rad je. Prespi celo noč, spi v „kinderpetu“ v njuni spalnici. Veliko se smeje, sorodniki in sosedje so ga zelo dobro sprejeli, je njihov „cartek“. Pove, da se z možem dopolnjujeta pri skrbi za ... še posebej sedaj, ko je sama v sedmem mesecu nosečnosti, ki pa sicer poteka brez težav. Mož si lahko delo organizira tako, da je veliko doma. .. ima zelo rad in bi „zanj naredil vse“. Ga. M. pove, tudi, da sta v tem času navezala nekaj stikov s posvojitelji, tudi s...	
18.	Navdušeno govori o albumu za posvojene otroke in kako otroku predstaviti to, da je posvojen. Z možem komaj čakata, da mine leto dni, da bo tako možnost, da posvojitev postane dokončna.	Z.2.
19.	Ko povem, da se biološki starši zaenkrat niso nič oglasili, si vidno oddahne.	Z.2.
20.	Ga. M. daje vtis, da ima... zelo rada, ... čuti ob njej varnost, išče zaščito pri njej pred tujci. Ko se je privadil na najino prisotnost, pa se nama je večkrat nasmehnil varen v ...naročju.	Z.2.
21.	Iz videnega je moč sklepati, da je za ... dobro poskrbljeno, tako v smislu materialnega, kakor tudi čustvenega zadovoljevanja njegovih potreb.	Z.2.
22.	Poročilo o obisku	Z.1.1.
23.	Na CSD ...se oglasita M. in M.B. z ...Povesta, da so nas prišli pozdravit. ... drži v naročju ... Deček se smeje odziva na besede. Povesta, da ...čaka še na pregled srčka, predstavili pa so jima pregled slikanja glave. Sicer je po njunih besedah dr..., pri kateri je bil na zadnje prejšnji teden, z dečkovim napredovanjem zelo zadovoljna...je zdrav, ni nekih posebnosti. Deček je videti sproščen, dobre volje, zakonca pa povsem navdušena nad njim.	DS
14-23	Razgovor	Z.1.1.
24.	V pisarni se oglasita... Povesta, da je... pred dvanajstimi dnevi dobil bratca. Povesta, da je malo „ljubosumen“ nanj, vendar se s tem spopadata, tako, da se bosta dečka sprejela med seboj. Zanju sta oba njuna. Povesta, da slikanje glavice v mesecu ...in slikanje skrčka ni pokazalo nobenih posebnosti. Naslednje preiskave srčka bodo potrebne po dopolnitvi enega leta starosti. Še vedno hodijo na fizioterapije k ..., ki je z napredkom zadovoljna. Sedaj bodo začeli hoditi le enkrat na dva tedna, vaje pa tudi sicer delajo doma. Razen prehlada ni imel... nobenih zdravstvenih težav. Ima ..kg, je zelo ješč. Ima tudi že ne zobek. Je dobrovoljen, veliko „brblja“. Rad bi se že postavljaj na noge. Vsi v družini so ga sprejeli in ga imajo radi ter tudi pomagajo pri njegovi negi in	DS

	varstvu, še posebej sedaj po prihodu še enega dojenčka v družino, ko M. ... ne sme preveč dvigovati. .. pediatrinja je... Videti sta vesela, navdušena in zadovoljna z dano situacijo. Izražata veliko skrb za oba otroka. Pogovarjamo se tudi o pomenu tega, da otrok ve, da je bil posvojen, čemur ta oba tudi naklonjena.	
24-24	Uradni zaznamek	Z.1.1.
25.	... Center za socialno delo... po uradni dolžnosti spremlja..., roj..., ki je bil z odločbo CSD z dnem... nameščen v oskrbo zakoncema... z namenom posvojitve. Imenovana sta povedala, da je deček obravnavan v vaši ambulanti (nevrofizioterapija). V sled navedenega vas prosimo za podatke oz. vaša opažanja o mld... Prosimo vas, da vaše poročilo vsebuje predvsem naslednje informacije: • sodelovanje zakoncev M. in M.B. pri obravnavi dečka in opažanje njune skrbi za otroka, • obravnavo in opažanja glede zdravstvenega stanja in razvoja dečka, • kakršnakoli druga opažanja o otroku, posebnosti ali težave, ki jih smatrate za pomembne. Navedeno potrebujemo za potrebe odločanja o tem, ali bi bila posvojitev mld... s strani zakoncev M. in M.B. v korist. Prosimo, da nam podatke posredujete v skladu s 113. členom Zakona o socialnem varstvu (ZSV, Ur.l. RS, št. 3/2007- uradno prečiščeno besedilo z nadaljnjimi spremembami) in 9. člena Zakona o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1, Ur.l. RS, št. 94/2007- uradno prečiščeno besedilo), upošteva določila Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih, katera se nanašajo na dolžnost državnih organov in nosilcev javnih pooblastil, v vseh dejavnostih in postopkih v zvezi z otrokom, skrbeti za otrokovo korist....	DS
25-25	Zaprosilo za poročilo	Z.1.1.
26.	K.M., roj... povem, da sem seznanjena s postopkom posvojitve..., da se bo postopek zaključil, saj je preteklo eno leto od podanih pogojev za posvojitev. Prav tako sem seznanjena, da je posvojitev trajna, da se bodo posvojitelji vpisali v rojstni list otroka kot straši. Seznanjena sem še, da je center za socialno delo spremljal bivanje, varstvo, vzgojo in razvoj otroka ter da je v posvojiteljski družini lepo in ljubeče sprejet in da se zdravstveno stanje dobro razvija. Strinjam se, da se	Z.2.

	odločba o posvojitvi vroči le skrbniku...	
	A.M., roj... povem, da sem seznanjen s postopkom posvojitve..., da se bo postopek zaključil, saj je preteklo eno leto od podanih pogojev za posvojitve. Prav tako sem seznanjen, da je posvojitve trajna, da se bodo posvojitelji vpisali v rojstni list otroka kot straši. Seznanjen sem še, da je center za socialno delo spremljal bivanje, varstvo, vzgojo in razvoj otroka ter da je v posvojiteljski družini lepo in ljubeče sprejet in da se zdravstveno stanje dobro razvija. Strinjam se, da se odločba o posvojitvi vroči le skrbniku...	Z.2.
27.	Zapisnik mi je prebran in nanj nimam pripomb, njegovo resničnost potrjujem z lastnoročnim podpisom in za izjavo prevzemam kazensko in materialno odgovornost.	Z.0.
26-27	Zapisnik	Z.1.1.
28.	M.B. roj..., povem, da je mld...v letu, ko je pri nas, lepo napredoval Redno obiskujemo razvojno ambulanto pri dr..., bili smo na vseh pregledih, ki jih je potreboval. Redno hodimo na fizioterapijo, do sedaj smo imeli termine vsak teden, ker pa zelo lepo napreduje, bomo v prihodnje naročeni vsak drugi teden. V Gibalnem razvoju je napredoval tako kot njegovi vrstniki, kmalu bo shodil. Je živahen, radoveden otrok, dobre volje. V naši družini ga imajo vsi radi, lepo je sprejet. Glede osebnega imena povem, da sva se z možem odločila, da bo imel ime...in priimek...	Z.2.
29.	Seznanjena sem, da bo postopek posvojitve z izdajo odločbe zaključen.	Z.2.
30.	M.B. k ...povem, da se strinjam z vsem povedanim glede ... razvoja in sprejetosti v družini. Prav tako povem, da se strinjam glede osebnega imena, da bo imel ime... in priimek...Seznanjen sem, da bo izdana odločba in da bo postopek posvojitve tako zaključen ...	Z.0.
31.	Zapisnik mi je prebran in nanj nimam pripomb, njegovo resničnost potrjujem z lastnoročnim podpisom in za izjavo prevzemam kazensko in materialno odgovornost.	Z.0.
28-30	Zapisnik	Z.1.1.
31.	 Direktorica Centra za socialno delo... povem, da je bil mld...z odločbo št.... z dne... postavljen pod skrbništvo, skrbniške dolžnosti pa je prevzel Center za socialno delo... V zvezi s postopkom posvojitve in določitvijo osebnega imena se strinjam, da se mld...ime spremeni iz... v in priimek iz... v	Z.0.

32.	Zapisnik mi je prebran in nanj nimam pripomb, njegovo resničnost potrjujem z lastnoročnim podpisom in za izjavo prevzemam kazensko in materialno odgovornost	Z.0.
31-32	Zapisnik	Z.1.1.
33.	Center za socialno delo... izda odločbo o posvojitvi mld...Odločbo je pripravila socialna delavka. Center za socialno delo ... izdaja na podlagi 1. odst. 10. b. čl. Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Ur. I. RS, št. 69/2004 - uradno prečiščeno besedilo, v nadaljevanju: ZZZDR) v povezavi s 150. členom istega zakona v zadevi posvojitve mlad..... ODLOČBO • Zakonca ... in ... oba s stalnim bivališčem ... posvojita s to odločbo mlad.... , roj.... v, s stalnim bivališčem... in s tem prevzemata vse pravice in dolžnosti kot otrokova roditelja. • Zakonca , roj.... , oba s talnim bivališčem , se vpišeta posvojencu v rojstno matično knjigo kot starša. • Otrokova roditelja sta pred pristojnim organom podala soglasje za posvojitev otroka. S posvojitvijo prenehajo vse pravice in dolžnosti roditeljev do mld. ... • Posvojitelja sta se sporazumela, da se otrokovo ime ob posvojitvi spremeni, in sicer ime... v ... priimek ... pa v • V postopku stroški niso nastali.	Z.0.
34.	Center za socialno delo ...je dne po uradni dolžnosti uvedel postopek posvojitve za mlad., roj. ... Postopek posvojitve se je pričel na podlagi pobude otrokovih staršev, ki sta dne ...pred pristojnim organom podala izjavo na zapisnik, da sama nimata pogojev za nadaljnjo oskrbo mlad. in želita, da se zanj poskrbi v smislu posvojitve. Ker je mlad. ostal brez roditeljskega varstva, ga je Center za socialno delo dne ...postavil pod stalno skrbništvo. Naloge stalnega skrbnika je prevzel Center za socialno delo.... Mlad. ... je bil dne ... z odločbo nameščen v oskrbo družine z	Z.2.

	namenom posvojitve k posvojiteljema ... Zakonca sta kot kandidata za posvojitev v evidenci centra za socialno delo od leta 2011 dalje in sta bila vključena v individualno pripravo na posvojitev. Zakonca živita v urejenih medsebojnih odnosih in sta glede na svojo motivacijo, vzgojne zmožnosti in pričakovanja o otroku primerna za posvojitev otroka.	
35.	Sprejemata doktrino odprte posvojitve in sta otroku pripravljena zagotavljati pravico do svoje življenjske zgodovine.	Z.2.
36.	Center za socialno delo ...je v obdobju od namestitve mlad. ... k zakoncema... pa do zaključka posvojitve pridobil vse predpisane listine in ugotovil, da zakonca izpolnjujeta pogoje za posvojitev, ki jih določa 139. člena Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Ur.l. RS, šte. 69/2004 - UPB 1).	Z.2.
37.	Center za socialno delo ...je preko obiskov na domu, pogovorih na Centru za socialno delo in telefonskih kontaktov tudi redno spremljal izvajanje njune starševske skrbi. Tako je bilo v več različnih kontaktih s posvojitelji ob obiskih na domu in pogovorih dne ... ugotovljeno, da sta zakonca v svoji starševski vlogi popolnoma kompetentna, dobro prepoznavata materialne, čustvene in psihosocialne potrebe otroka in se nanje ustrezno odzivata. Mlad. ...je v družino vraščen, posvojitelja sprejema kot očeta in mater, na njiju je čustveno navezan. Sprejet je tudi s strani vseh sorodnikov, znancev in prijateljev. V postopku je bilo dne ... pridobljeno mnenje Zdravstvenega doma ..., Center za otroke z motnjami v razvoju, iz katerega je razvidno, da spada ... v skupino rizičnih otrok, zato so vpeljali redno nevrofizioterapijo, ki se je posvojitelja redno udeležujeta. Tudi doma delajo z otrokom pravilno po vzorcih, ki jim jih nevrofizioterapevka pokaže. Na pregledih je razvidno, da deček lepo napreduje. Menijo, da sta oba posvojitelja skrbna in ljubeča v odnosu do otroka. otrokov razvoj ne glede na visoko rizičnost ugodno poteka. V postopku je bilo dne ... pridobljeno tudi mnenje pediatrinje ... iz katerega je razvidno, da mlad. ... v oskrbi zakoncev ... lepo napreduje. ... je nedonošenček, ki je imel po porodu mnoge težave, ki jih s skrbnostjo posvojiteljev lepo popravlja. Vključen je v nevrofizioterapijo v zdravstvenem domu in pri zasebnici, tako da v razvoji ambulantni ne opažajo bistvenih sprememb od normale. Zakonca ... redno prinašata otroka na preventivne preglede, v njunem obnašanju do .otroka	Z.2.

	sta skrbna, zasipata ga. z ljubeznijo, otrok je vesel in lepo negovan, otrok je vesel in lepo negovan.	
38.	V skladu s 1. odstavkom 3. člena konvencije OZN o otrokovih pravicah so v vseh dejavnostih v zvezi z otroci, bodisi, da jih vodijo državne bodisi zasebne ustanove za socialno varstvo, otrokove koristi glavno vodilo.... Ustava RS v 3. odstavku 53. člena določa, da država varuje družino, materinstvo, očetovstvo, otroke in mladino ter ustvarja za to varstvo ustrezne razmere. V prvem odstavku 54. člena določa, da imajo starši pravico in dolžnost vzdrževati, izobraževati in vzgajati svoje otroke. Ta pravica in dolžnost se staršem lahko odvzame ali omeji le iz razlogov, ki jih zaradi varovanja otrokovih koristi določa zakon. Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Ur. I. RS, šte. 69/2004-UPB1) v 5.a členu opredeljuje otrokovo korist in sicer določa, da morajo starši, druge osebe, državni organi ter nosilci javnih pooblastil v vseh dejavnostih in postopkih v zvezi z otrokom skrbeti za njegovo korist. Starši delajo v otrokovo korist, če zadovoljujejo njegove materialne, čustvene in psihosocialne potrebe z ravnanjem, ki ga okolje sprejema in odobrava in ki kaže na njihovo skrb in odgovornost do otroka, ob upoštevanju njegove osebnosti in želja. Nadalje se v 6. členu določa, da država daje varstvo mladoletnim otrokom vselej, kadar je ogrožen njihov zdrav razvoj in kadar to zahtevajo druge koristi otrok. Nadalje sme center za socialno delo na podlagi prvega odstavka 141. člena ZZZDR (Ur. I. RS, šte. 69/2004-UPB1) v posvojitev oddati samo otroka, čigar starši so neznani ali že leto dni neznanega bivališča ali že so privolili pred pristojnim organom, da dajo otroka v posvojitev. Ni potrebna privolitev roditelja, ki mu je bila odvzeta roditeljska pravica, ali ki trajno ni sposoben izraziti svoje volje. Drugi odstavek istega člena pravi, da je posvojitev možna po preteku enega leta ob izpolnitve pogojev iz prejšnjega odstavka. Posvojitev je izjemoma možna tudi pred pretekom tega roka, če center za socialno delo ugotovi, da bi bilo to v korist otroka.	Z.0.
39.	Center za socialno delo... ugotavlja, da je mlad...s tem, ko sta njegova starša dne ... podala privolitev, da se zanj poskrbi v smislu posvojitve, ostal brez roditeljskega varstva. Njegova starša sta se s soglasjem za posvojitev odrekla svoji	Z.2.

	ustavni pravici in dolžnosti vzdrževati, izobraževati in vzgajati svojega otroka. S tem je nastala nuja, da se zaradi zaščite pravic in koristi mlad. za dečka poskrbi z namestitvijo v oskrbo družine z namenom posvojitve, s čemer so mu bile zagotovljene možnosti za njegov optimalen psihofizičen razvoj. Center za socialno delo je zakonca ... in izbral iz evidence kandidatov za posvojitev. Zakonca sta bila prepoznana kot primerna za posvojitev otroka. Izpolnjujeta tudi z zakonom predpisane pogoje za posvojitelja.	
40.	V ugotovitvenem postopku je center za socialno delo, preko obiskov na domu, telefonskih kontaktov in uradno pridobljenih poročil s strani institucij, v katerih je bil obravnavan mlad. ... ugotovil, da je za mlad. v oskrbi zakoncev ... in ... dobro poskrbljeno. Zakonca sta v vlogi staršev popolnoma kompetentna, dobro prepoznavata potrebe otroka in jih tudi zadovoljujeta, do otroka sta ljubeča, skrbna in nežna, deček je v njuno družino popolnoma vraščen. Mld. je sprejet tudi s strani vseh sorodnikov, prijateljev in znancev. Zakonca se zavedata potrebe dečka po ohranjanju svoje življenjske zgodovine in sta tudi v bodoče pripravljena sodelovati z otrokovo roditeljico. Center za socialno dele ... meni, da je bilo z namestitvijo mlad. ... k zakoncema in optimalno poskrbljeno za njegove materialne, čustvene in psihosocialne potrebe, kar zakonca potrjujeta s svojim ravnanjem do otroka. Tudi deček je na zakonca navezan in ju sprejema kot starša, zato bi vsakršna sprememba sedanje situacije pri dečku povzročila nepopravljivo škodo.	Z.1.
41.	Zakon o osebnem imenu (Ur. I. RS, šte. 20/2006) v svojem 14. členu določa, da lahko otroku, ki že ima določeno osebno ime, posvojitelj oz. posvojiteljica ob posvojitvi izbere novo osebno ime, ki mora biti navedeno v odločbi o posvojitvi. Posvojencu oz. posvojenki se lahko določi nov priimek kadarkoli, imena pa mu med četrtem in devetim letom starosti ni mogoče spreminjati. Za določitev novega osebnega imena otroku, ki je že dopolnil devet let, je potrebna tudi njegova privolitev, če je glede na svoj osebnostni razvoj sposoben izraziti svojo voljo. Zakonca ... sta v skladu z navedenim dne ... podala izjavo na zapisnik, da želita, da se ime spremeni iz ... v ..., priimek pa iz ... v Glede na ugotovljena dejstva je center za socialno dele mnenja, da je posvojitev mlad. ... s strani zakoncev dečku v korist. Zato je bilo potrebno odločiti kot je v izreku odločbe v smislu 141. in 150. člena Zakona o zakonski zvezi in družinskih	Z.0.

	razmerjih (Ur. I. RS, šte. 69/2004 – UPB 1). Na podlagi 118. člena Zakona o splošnem upravnem postopku ((Ur.l. RS, šte. 24/2006- UPB 2, 105/2006-ZUS-1, 126/2007, 65/2008, 47/2009, Odl. US: U-I-54/06-32 (48/2009 popr.), 8/2010), organ v odločbi odloči o stroških postopka, kdo trpi stroške postopka, koliko znašajo ter komu in v katerem roku jih je treba plačati. Če organ ne odloči o stroških postopka v odločbi, mora v odločbi navesti, da bo izdal o stroških posebni sklep. Zoper sklep o stroških je dovoljena pritožba. POUK O PRAVNEM SREDSTVU: Zoper to odločbo je dovoljena pritožba v roku 15 dni od vročitve sklepa na Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti v Ljubljani, Kotnikova 28. Pritožba se vložijo pismeno ali ustno na zapisnik pri Centru za socialno delo Za pritožbo, ugovor zoper odločbo se plača upravna taksa po tarifni številki 2, Priloge Zakona o upravnih taksah (Ur. I. RS 8/2000 ter vse nadaljnje spremembe) v znesku 14,18 EUR.	
33-41	Odločba	Z.1.12.

ANALIZA PRIMERA 12 - Prva socialna pomoč in pomoč staršem pri sklenitvi sporazuma o stikih

1. skrajšana kronologija

02.09.2013

Na pogovor na center za socialno delo pride D.K.. Sprejme jo socialna delavka 1 v storitvi Prva socialna pomoč.

04.09.2013

Na pogovor pride bivši mož ga. D.K., A.N.. Sprejme ga strokovna delavka, pravnica.

12.09.2013

G. A.N. pokliče socialno delavko 2. Dogovorita se za pogovor.

13.09.2013

Socialna delavka 2 opravi pogovor z g. A.N..

16.09.2013

K socialni delavki 2 pride na pogovor ga. D.K. .

17.09.2013

Socialna delavka 2 opravi pogovor o stikih z mld. M.....

17.09.2013

Socialna delavka 2 opravi pogovor z obema staršema.

23.09.2014

K socialni delavki 2 prideta na pogovor oba starša in skleneta dogovor o stikih.

09.10.2013

Socialno delavko 2 po telefonu pokliče mama otroka.

19.11.2013

Socialna delavka 2 po telefonu s staršema uskladi datum za evalvacijo.

20.11.2013

Socialna delavka 2 staršema pošlje pisna vabila na pogovor oziroma evalvacijo.

03.12.2013

Oba starša se udeležita evalvacijskega srečanja.

12.12.2013

Socialna delavka 2 opravi pogovor z mld. M..

19.12.2013

Socialna delavka 2 starša po telefonu obvesti, da zaradi objektivnih okoliščin predvideno srečanje odpade.

14.01.2014

Socialna delavka po telefonu opravi pogovor z obema staršema in zaključi zadevo.

2. analiza gradiva s kodiranjem

2.1. Analiza ravnanja socialne delavke

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	Gospa je razvezana od l. 2006 in sodišče ji je dodelilo oba sinova N. in M.. Po razvezi se je z obema sinovoma odselila v ..., v najemno stanovanje in potem spet nazaj. Z možem A.K. nista uspela razdeliti skupnega premoženja, to je družinske hiše, tožba v zvezi s tem teče na sodišču že več let, vključila sta se tudi v mediacijo..., meni, da ni uspela zaradi bivšega moža. Socialnega stanovanja ne more dobiti, ker je lastnica polovice stanovanjske hiše. Pred kratkim se je preselila z obema sinovoma v najemniško stanovanje v ..., v celoti opremljeno. Doma je s seboj vzela osebne stvari in nekaj posode. Z bivšim možem ne more več živeti skupaj. Starejši sin je star 18, mlajši 14 let in je dosti igral odbojko v društvu..., kjer je aktiven tudi bivši mož. Oba sinova sta želela oditi z njo, zanima pa jo, kako je v tem primeru s stiki.	R.5.
2.	Seznam jo, da so stiki med otrokoma in očetom že določeni v razvezni sodbi, ki še vedno velja. Sinova pa sta sicer že tako velika, da lahko obiskujeta očeta po dogovoru, v skladu s svojimi željami, obveznostmi in aktivnostmi.	R.0.
3.	Bivši mož ji po telefonu govori, da mu je ukradla stvari iz hiše, kar po njenem mnenju ni res. O tem se je pogovorila s policistom, ki ji je svetoval, da zamenja telefonsko številko in če bo mož počel v bodoče kaj hujšega, pokliče na policijo ali interventno številko 113. Skrbi pa jo bolj pomanjkanje denarja, ker je trenutno brez zaposlitve in išče informacije o tem, ali je upravičena do izredne denarno socialne pomoči.	R.5.
4.	Seznam jo s pogoji za pridobitev IDSP ter subvencije najemnine, otroškega dodatka, malice, kosila, denarno socialne pomoči po določitih ZSVarPre in ZUPJS. Z vlogo za IDSP je napotena v CSD tu...	R.0.
5.	V ponedeljek sem poklical vašo sodelavko (socialno delavko 1), saj sem se želel z njo pogovoriti, ker je socialna delavka 1 planirala dopust, mi je priporočila, naj se oglasim danes na razgovoru pri vas... V soboto 31.08.2013, ko se je v odvijala prireditev, se je moja bivša žena D.K. odselila skupaj z najinima otrokoma in sicer iz naše skupne hiše in to sedaj že	DS

drugič. Ob prihodu domov sem bil šokiran, ko sem ugotovil, da je hiša prazna. V soboto je bil z menoj na prireditvi mlajši sin M. in sem prepričan v to, da ni vedel za to, da bi se mama odselila. V nedeljo zjutraj ... sem po telefonu vprašal sina M., kje so in mi je rekel, da sedaj stanujejo z mamo v bloku v ..., točnega naslova pa mi ni znal povedati... Ker sva z bivšo ženo....so mi določeni stiki z mojima sinovoma. Sedaj po D.K. odselitvi pričakujem, da bom znova imel stike s sinovoma, ker pa ne poznam njihovega naslova , niti ne vem, kam naj grem po otroke. D.K. sem že klical po telefonu, vendar se ne želi pogovarjati in mi takoj da enega ali drugega otroka na telefon. Zaradi selitve sem prizadet in tudi M. sošolci v razredu so zelo šokirani. , M. obiskuje... razred OŠ...Je pa škoda, da ne bo nadaljeval šolanja v tej šoli. Seznajate me, da se moja bivša žena D.K. ni oglasila v vaši pisarni in vam ni poznan njen novi začasni naslov. Zaradi nadaljnje obravnave na CSD..., zaradi stikov pa bom ponovno vabljen na razgovor s strani pristojne strokovne delavke. Rad bi vam povedal, da se bom sedaj po našem razgovoru oglasil na Policijski postaji...in prijavil izselitev D.K. in obeh otrok, saj menim, da bi mi S. morala povedati, kje živi s sinovoma oz. mi je dolžna to sporočiti za mld. M.. Po sodbi sodišča sem imel stike z otrokoma določene na sledeč način: vsak drugi vikend od petka zvečer do nedelje zvečer in med tednom štiri dni po dve uri ter polovico vseh počitnic. Tudi sedaj bi želel stike v takšnem obsegu oz. še več. Zavedam se, da je N. že polnoleten in zanj več ne morem zahtevati uradnih stikov, vem, da je odvisno vse od njega, če bo želel prihajati na stike. M. pa je še mladoleten, pa mi ga bo morala bivša žena dati na stike pa če ji je to prav ali ne. Kot sem že povedal, želim stike v takšnem obsegu, sem pa tudi se pripravljen dogovarjati z bivšo ženo, glede povečanja stikov in tudi, kolikor bo to želel M.. Rad bi še pripomnil, da je starejši sin N. bolj navezan na mamo, mlajši M. pa bolj na mene. M. se je v ... odlično vključil v društvo, je zelo aktiven pri odbojki in tudi v šoli je priljubljen. N. je bil zaprt vase in ga je težko	

	motivirati s kakršnokoli dejavnostjo. Prosti čas je rad preživil doma, za računalnikom, če ne pa na telefonu. Ko bom izvedel naslov od otrok, vas bom seznanil z njim, da naju boste z D.K. poklicali na razgovor. Z D.K. se želim pred strokovnimi delavci CSD... dogovoriti za stike. Povem, da tudi mi ni znan njen naslov in je tudi ne morete poklicati na razgovor. Številka D.K. telefona je Mene lahko pokličete na Zapisnik sem prebral in nanj nimam pripomb...	
6.	vztraja, da ga sprejemem	R.0.
7.	dogovoriva se, da pride jutri ...	R.0.
8.	Zanima ga, kdaj ju bomo poklicali na skupen pogovor. O vlogi CSD si je pridobil informacije na drugih CSD.	R.0.
9.	- seznanil me, da je zadeva na policiji, ki bo opravila pogovor z M., ob prisotnosti strokovne delavke CSD - starejši sin je polnoleten in v vlogi očeta ga doživlja kot bolj „maminega“, mlajšega M. pa bolj „od njega“ - s sinom se je sicer v tem času enkrat sestal, vendar se je odločil in prijavil na policijo, saj mu je dolžna dati naslov, kam se je preselila zaradi izvajanja stikov - poudari, da se sin M. zelo dober športnik, da obiskuje treninge, da je bil iztrgan iz okolja	R.5.
10.	seznanim ga z vlogo CSD v kriznih družinskih situacijah ter svetovalne pomoči in postopkom preverjanja suma ogroženosti...	R.2.
11.	Pri tem prideva do tega, da trener...ve veliko o njegovem sinu; koliko mu pomeni šport in okolje... (telefonska številka)	R.5. R.7.
12.	dogovor: - povezali se bomo s PP glede pogovora z mladostnikom in naslova, da ju kot starša vabimo - strinja se, da se ju pokliče po pogovoru s sinom M., da se ugotovi, kako doživlja on preselitev in kakšne stike si želi	R.9.
13.	Oglasi se zjutraj ob 08 uri, ker je dobila v petek priporočeno pošto z vabilom na Policijsko postajo, ker jo je mož prijavil na PP.	R.5.
14.	Strinja se, da bi se ponovno dogovorili o poteku stikov, ker je dobila že informacijo na PSP.	R.1. R.3.
15.	Ko je imela namen oditi, je sinova vprašala ali gresta z njo in je bila to tudi njuna	R.5.

	volja.	
16.	• premoženje ni razdeljeno • dolžan ji je za preživnino • ni zdržala več in je „morala“ oditi	R.5.
17.	Ko raziskujem kako to, da je v zadnjem razredu prešolala sina nazaj v... ugotovim, da je to sin sam želel, da je sedaj „glavni v razredu“, ker se je vrnil na šolo! Starejši sin, ki je polnoleten, je bil bolj občutljiv in je imel težave ob razvezi. Sin obiskuje naprej treninge v ..., pri istem trenerju.	R.5.
18.	• seznanim jo, da je tudi bivši mož motiviran, da bi se ponovno zmenila glede stikov in seznanim jo s vključitvijo mladostnika v zvezi s 410.čl. ZPP • sprejema vključitev v predhodno družinsko posredovanje in strinja se, da se najprej pogovorim s sinom M.. Jutri je prosta, drugače dela ta teden; po gsm preverim pri g. A.N. ali bi lahko prišel jutri..., s čimer se je strinjal.	R.1. R.2. R.3.
19.	Dogovor: • razgovor z mld. M. bo potekal jutri v CSD...in na pogovor ga pripelje mama po končanem pouku • prvi pogovor s staršema jutri ob ..., brez predhodnih vabil	R.9.
20.	Po dogovoru z mamo, ga pripelje v CSD, vendar nekoliko kasneje, zato je predviden pogovor z mladostnikom krajši, ker sta naročena tudi starša na pogovor.	R.0.
21.	v začetku delam na vzpostavljanju odnosa in zaupanja seznanim ga z namenom pogovora in njegovo pravico v zvezi s 410.čl. ZPP in dobim pristanek, da se želi pogovoriti z menoj	R.1. R.2.
22.	v pogovoru preverim tudi ali je bila ponovna preselitev z mamo tudi njegova volja	R.0.
23.	M. je bil v pogovoru bolj zadržan, videti je bilo, da je v stiski in da ima težave z izkazovanjem lojalnosti do obeh staršev. Zato se o tem pogovorim z njim in z namenom zmanjševanja njegove stiske.	R.6. R.7.
24.	Na moje vprašanje ali je tudi sam želel oditi z mamo in ali je zadovoljen s spremenjeno družinsko situacijo, mi nekaj časa ne odgovori, potem pa ne da direktnega odgovora, ampak pove, da je sedaj pač tako. Neverbalno mi sporoči, da noče govoriti o tem.	R.0.
25.	Dobro se počuti v šoli, ker je prišel v razred, v katerem je že bil. Rad bi šel v ... v Srednjo šolo za gostinstvo in turizem. Glede športnih aktivnosti pove, da hodi na treninge v ..., da ga ima isti trener.	R.8. R.5.

	V ... ima znane sošolce, malo pa pogreša prijatelje iz okolja.	
26.	Prideva do tega, da se bo lahko družil z njimi, ko bo na stikih pri očetu.	R.9.
27.	Izpolni vprašalnik o stikih in na njegovo željo greva skozi vprašanja skupaj in mu pomagam z razlago.	R.1. R.5. R.6. R.7.
28.	Tudi pri izpolnjevanju je zadržan, težko izraža svoje želje.	R.0.
29.	dobim pristanek, da starša lahko seznanim z vsebino vprašalnika, kakšne stike želi imeti z očetom	R.7.
30.	Ponudim mu možnost pogovora skupaj s staršema ali samo z očetom, vendar odkloni.	R.1. R.2.
31.	Na hodniku se ob slovesu sreča z očetom v mamini prisotnosti. Oče ga pozdravi na način, da vzpostavi tudi telesni kontakt in M. se odzove zadržano (lojalnost?). Videti je, da se želi čim prej umakniti od njiju. Mama mu predlaga, da jo počaka, vendar odkloni in pove, da bo odšel domov.	R.0.
32.	vzpostavljam socialno-delavski odnos in predstavim sebe in institucijo in jima ponudim pomoč glede na krizno situacijo ob „ponovni ločitvi družine	R.1. R.2. R.3.c.
33.	Omogočim jima, da spregovorita o tem, kako vidita sebe, sina M. in preverjam motiviranost za sodelovanje	R.1. R.5.
34.	Oba izrazita željo, da bi se s pomočjo CSD ponovno dogovorila o poteku stikov glede na spremenjene razmere in dejstvo, da je M. postal najstnik	R.3.a. R.5.
35.	- Izpostavljata nerešeno delitev premoženja! - Ko govorita drug z drugim gledata vame, zato ju vzpodbujam, da ob komunikaciji vzpostavita očesni kontakt, drug drugega poimenujeta gospod in gospa... - Seznamim ju, kako vidi stike z očetom njun sin M. in mojo ugotovitvijo, da je v stiski. Z njima spregovorim o tem, kako najstniki doživljajo ločitev staršev-izkazovanje lojalnosti, o tem, da že drugič doživlja njuno ločitev, saj so se preselili nazaj skupaj, nekaj časa po ločitvi...	R.5.
36.	Vzpodbujam ju, da spregovorita o svojih čustvih, kako vidita sebe v vlogi starša v bodoče	R.7.
37.	Vračata se v preteklost in se začneta obtoževati, kdo od njiju je kriv, da je prišlo do	R.2.

	tega...moje strokovne intervence in usmerjanje v „tukaj in zdaj“ ne pomagajo.	
38.	Soočim ju z njuno stisko in starševsko odgovornostjo, da sta dolžna pomagati sinu pri ponovni reorganizaciji družine in ga ne smeta vpletati v njune nerazrešene odnosne težave, ki se vlečejo že z obdobja razveze pred sedmimi leti! Jasno ju soočam, da bi v tej zvezi potrebovala svetovalno pomoč in jima predstavim osebno pomoč, oz. psihoterapevtsko pomoč izven CSD.	R.2. R.3.d.
39.	- Ko ju seznanim, kako vidi stike z očetom v prihodnje sin M., oče najprej zahteva, da potekajo stiki po sodbi, vsak drugi vikend in 2 krat med tednom popoldne! - Oče jasno pove, da ima pravico vedeti, kje živi sedaj sin M. in zahteva, da mu posreduje naslov. - Mama se najprej izmika, ob moji vzpodbudi spregovori o strahu, da jo bo nadlegoval. Pridemo do tega, da je očetu znano, kje živijo...	R.5.
40.	- Preverjam prisotnost nasilja v družini, kar mama zanika. - Seznanim ju z določilom 113. čl. ZZZDR, da o vseh bistvenih vprašanjih tudi po razvezi odločata oba starša, torej tudi o preselitvi in prešolanju otroka in njuno starševsko odgovornostjo.	R.0.
41.	Ponovno moram preveriti ali sta pripravljena na dogovor o stikih in ju seznanim z možnostjo začasnega dogovora, na primer za 2 meseca in evalvacijo...	R.1. R.2.
42.	Prenesem odgovornost, razmejim vlogo CSD, izpostavim pravico mladostnika in predlagam, da razmisli ta do prihodnjic ali želita strokovno pomoč CSD pri sporazumu o poteku stikov	R.3.c. R.3.d.
43.	Dogovorita se, da bo jutri šel M. z očetom na tekmo in da bodo stiki ta vikend od petka od 15 ure do nedelje do 17 ure.	R.9.
44.	Dogovor: - želita priti na ponovni pogovor drugi teden - po gsm telefonu bo jutri gospa sporočila termin, ki se bo uskladi z obema staršema preko telefona (brez vabil).	R.3.a. R.9.
45.	Zapisnik v zadevi predhodnega družinskega posredovanja - stiki med mld.....in....“: Pristopita vabljeni starša....., razvezana, državljanka RS, začasno na naslovu....., zaposlena ... in, razvezan, državljan RS, zaposlen.... in izjavita:	R.0.
46.	Podpisana starša mld. M.... se strinja, da potekajo stiki med najinim mld. sinom in menoj, kot očetom, glede na novo nastale okoliščine in ugotovljene želje najinega	R.9.

	mladostnika po naslednjem SPORAZUM-u: • najin ml. sin M..... Po ponovnem razpadu družinske skupnosti živi pri mami D.K. v in obiskuje OŠ.... • Osebni stiki bodo potekali: • vsako sredo od ... dalje od ... ure do najkasneje ... ure • podpisani predlagatelj A.N. bo poleg srede občasno prisoten na sinovih treningih ob torkih in četrkih in po končanem treningu bo po predhodnem obvestilu oz. dogovoru z mamo preživel s sinom še nekaj časa, vendar ga bo najkasneje ob .. uri pripeljal nazaj. • Vsak drugi vikend v mesecu od ... dalje, od petka od ... ure do nedelje do ... ure, v zimskih mesecih do ... ure • V času poletnih počitnic 14 dni v mesecu juliju in 14 dni v mesecu avgustu • Del tedenskih šolskih počitnic in praznike po najinem predhodnem dogovoru, upoštevajoč željo sina M.. • Podpisani predlagatelj sporazuma A.N., bom sina M. venomer prevzel v in ga ob prej dogovorjenih urah pripeljal nazaj na naslov matere. • V primeru, da bi stiki odpadli iz upravičenih razlogov, se bova o tem pravočasno obvestila po GSM telefonu. Podpisana predlagateljica sporazuma se strinja, da ta sporazum velja do konca meseca novembra oz., da se bova na evalvaciji tako dogovorjenih stikov, ki bo potekala zadnji teden v mesecu novembru dogovorila o poteku stikov za naprej (termin bo dogovorjen in usklajen po telefonu).	
47.	Seznanite naju, da lahko potem sporazum predloživa tukajšnjemu sodišču, da izda sklep oz. ga formalno-pravno potrdi...	R.2.
48.	D.K. me obvesti o tem, da stiki potekajo, vendar otrokov oče govori o tem, da sta se dogovorila o drsečih stikih ob sredah. Prejšnjo sredo je prišel sin domov šele okrog 20 ure, namesto do 18 ure. • tudi danes bo stik v sredo in včeraj jo je obvestil, da bo prišel ponj ob 18.00 uri, da bosta nabavila za sina neko športno opremo	R.5.
49.	• prideva do tega, da jo je strah, da se ne bo „držal“ dogovorjenih stikov • M. ji ne pove, kaj si želi.	R.5.
50.	Ponovno spregovorim z njo o suportivni pomoči pri ... (njegovo tel. številko že ima).	R.2.
51.	Strinja se, da o tem in morebitnih težavah do evalvacije spregovorimo na evalvaciji -	R.3.

	konec meseca novembra.	R.3.b.
52.	V zvezi s sklenjenim sporazumom o poteku stikov v CSD..., dne..., vaju, v skladu z dogovorom, ponovno vljudno vabimo na pogovor v in sicer dne 03.12.2013 ob ... uri, v sobo št... V primeru, da navedenega dne ne morete priti, vas vljudno naprošamo, da nas obvestite na telefonsko številko... Lepo vas pozdravljamo. S spoštovanjem....	R.1.
53.	Povzemam sporazum in jima omogočim, da spregovorita, kako vidita potek stikov, kako vidita stike v naprej, kaj jima je prinesel sporazum pozitivnega ali so bile težave pri izvajanju.	R.5.
54.	Starša še vedno ne zmoreta očesnega kontakta, kljub mojemu vzpodbujanju imata pri tem težave.	R.5.
55.	O posebnih težavah ne spregovorita, zato jaz vzpodbujam komunikacijo o tem in ju odkrito soočam s tem, da je gospa kmalu po sporazumu poklicala zaradi težav.	R.5.
56.	Oče poudarja, da sedaj potekajo za vikende stiki tako, da prihaja tudi polnoleten sin, da se imajo lepo, da rada prideta in se dobro počutita.	R.8.
57.	Oče spregovori o tem, da bi bili stiki v tednu, ko dela dopoldne poleg dogovorjene srede še na primer v torek in četrtek.	R.5.
58.	Mama se izmika direktnemu odgovoru, kljub temu, da jo vzpodbujam in predlaga le, naj o tem pove M. sam ali si tako pogoste stike sam želi. Večkrat neverbalno in tudi pove med pogovorom, da je sin velik in sam odloča in da ona nima nič s tem!	R.5.
59.	Ponovno ju soočam z njuno starševsko komunikacijo in njuno sodelovanje, kljub sinovi starosti.	R.3.d.
60.	Dogovor: - na pogovor v CSD pripelje sina M. dne... oče - naslednje srečanje uskladimo po telefonu	R.9.
61.	Po dogovoru s staršema na evalvacijskem srečanju, pripelje danes, ob ... uri, oče na pogovor sina M.. Seznamim ga z namenom pogovora – dati mu možnost, da sam spregovori o tem, kako	R.1.

	doživlja stike z očetom, kakšne so njegove želje in pričakovanja v tej zvezi v prihodnje.	
62.	Seznamim ga z njegovo pravico, da izrazi svoje mnenje, oz. preverim ali se je pripravljen pogovarjati z menoj o doživljanju njegove družine in dobim pristanek o tem.	R.1. R.2. R.3. R.3.a.
63.	Delam na zaupanju, da se mladostnik sprosti, ker tudi danes prepoznam njegovo stisko. Uspe mi le delno, saj je bil M. tudi danes v pogovoru zelo zadržan, nesproščen.	R.1. R.6.
64.	Pove mi, da se v šoli dobro počuti, v razredu je ,... dečkov in .. deklet. Šolanje želi nadaljevati ali na gimnaziji- športni oddelek ali v ... v Srednji šoli za gostinstvo in turizem. Pri poklicnem usmerjanju so mu svetovali, da se šola v smeri, kjer je poudarek na jezikih. To je njegovo močno področje in pogovor usmerjam v to, kakšni poklici pridejo v poštev...	R.8.
65.	Z obsegom stikov je zadovoljen. Ko preverjam kako vidi stike z očetom takrat, ko oče dela popoldne pove, da bi bil najraje, da bi se z očetom o poteku stikov dogovorila sproti, razen ob sredah.	R.5.
66.	Zaznam, da sam z očetom ne upa spregovoriti o tem. Zato preverim in mu ponudim možnost, da se nama oče pridruži v pogovoru. V začetku je glede tega zadržan, razmišlja, a čez čas prikima.	R.5.
67.	Očeta, ki med tem čaka na hodniku, povabim v pisarno in ob njegovem prihodu M. ostane sključen.	R.4.
68.	Oče ga potreplja po rami in se usede nekoliko za njim. Med pogovorom oče in sin ne vzpostavljata očesnega kontakta. Oče je sproščen in v šali pripomni, da vidi, da je „zmrznil“!. Poudari, da je M. drugače zelo odprt in sinu pojasni, da se je tudi sam v začetku tako počutil, ko je moral v CSD.	R.8.
69.	M. pomagam, da očetu pove, kaj si želi, kako vidi stike v prihodnje. Oče sprejme to z razumevanjem, se torej strinja, da se o dodatnem stiku dogovorita sproti po potrebi. Spregovorimo o tem, kako se bosta obveščala o tem.	R.5. R.6. R.7.
70.	Po telefonu preverim pri mami možnost naslednjega termina in dogovorimo se za 19.12.2013...	R.1.
71.	Preverim ali sta motivirana za ponovni skupni pogovor (po evalvaciji govorila še enkrat z mld. M.) • preverjam motiviranost za sprejem storitve!	R.1. R.2. R.6.

	• M. mama pove, da ne vidi potrebe, stiki potekajo le ob vikendih. • M. oče me seznani, da je zdaj o.k. Ne ve pa, kako bo v času počitnic. • O tem se bo poskušal dogovoriti z bivšo ženo, oziroma bo najprej pri sinu preveril, kaj si želi. • Oba ne vidita potrebe po pogovoru	

2.2. Analiza uporabe jezika

Št.	Beseda, besedna zveza	Koda
1.	sodišče ji je dodelilo	J.2.
2.	nista uspela razdeliti skupnega premoženja	J.2.
3.	tožba v zvezi s tem teče na sodišču	J.2.
4.	vključila sta se tudi v mediacijo	J.1.
5.	socialnega stanovanja	J.2.
6.	seznanim jo	J.2.
7.	stiki med otrokoma in očetom	J.1.
8.	določeni v razvezni sodbi	J.2.
9.	po dogovoru	J.1.
10.	v skladu	J.2.
11.	skrbi jo	J.1.
12.	pomanjkanje denarja	J.1.
13.	je upravičena	J.2.
14.	izredne denarno socialne pomoči	J.1.
15.	pogoji za pridobitev IDSP	J.2.
16.	po določilih ZSVarPre in ZUPJSZ za IDSP	J.2.
17.	je napotena v CSD tu	J.2.
18.	dogovoriva se	J.1.
19.	skupen pogovor	J.1.
20.	seznani me	J.2.
21.	ob prisotnosti strokovne delavke CSD	J.2.
22.	v vlogi očeta	J.1.
23.	v kriznih družinskih situacijah	J.1.

24.	svetovalne pomoči	J.1.
25.	postopkom preverjanja suma ogroženosti	J.2.
26.	dogovor	J.1.
27.	povezali se bomo s PP	J.2.
28.	pogovor z mladostnikom	J.1.
29.	da se ugotovi	J.2.
30.	kako doživlja	J.1.
31.	oglasil se zjutraj	J.2.
32.	ponovno dogovorili o poteku stikov	J.1.
33.	dobila že informacijo na PSP	J.2.
34.	raziskujem	J.1.
35.	ugotovim	J.1.
36.	motiviran	J.1.
37.	seznanim jo s vključitvijo mladostnika v zvezi s 410.čl. ZPP	J.2.
38.	sprejema vključitev v predhodno družinsko posredovanje	J.2.
39.	razgovor	J.2.
40.	prvi pogovor s staršema	J.1.
41.	delam na vzpostavljanju odnosa in zaupanja	J.1.
42.	seznanim ga z namenom pogovora v zvezi s 410.čl. ZPP	J.2.
43.	seznanim ga z njegovo pravico v zvezi s 410.čl. ZPP	J.2.
44.	dobim pristanek	J.1.
45.	se želi pogovoriti z menoj	J.1.
46.	preverim	J.2.
47.	je v stiski	J.1.
48.	da ima težave z	J.1.
49.	se o tem pogovorim z njim	J.1.
50.	na moje vprašanje	J.2.
51.	s spremenjeno družinsko situacijo	J.1.
53.	prideva do tega	J.1.
54.	vprašalnik o stikih	J.1.
55.	greva skozi vprašanja skupaj	J.1.
56.	mu pomagam z razlago	J.1.
57.	dobim pristanek	J.2.

58.	starša lahko seznanim	J.2.
59.	ponudim mu možnost pogovora skupaj s staršema	J.1.
60.	vzpostavljam socialno-delavski odnos	J.1.
61.	predstavim sebe in institucijo	J.1.
62.	ponudim pomoč glede na krizno situacijo ob „ponovni ločitvi družine	J.1.
63.	omogočim jima	J.1.
64.	da spregovorita	J.1.
65.	nerešeno delitev premoženja	J.2.
66.	izpostavljata	J.1.
67.	ju vzpodbujam	J.1.
68.	ob komunikaciji	J.1.
69.	kako vidi stike z očetom njun sin	J.1.
70.	moje strokovne intervence	J.2.
71.	soočim ju	J.2.
72.	z njuno stisko	J.1.
73.	starševsko odgovornostjo	J.1.
74.	dolžna pomagati sinu	J.1.
75.	ponovni reorganizaciji družine	J.1.
76.	nerazrešene odnosne težave	J.1.
77.	jasno ju soočam	J.2.
78.	potrebovala svetovalno pomoč	J.1.
79.	predstavim osebno pomoč	J.1.
80.	psihoterapevtsko pomoč izven CSD	J.1.
81.	se izmika	J.2.
82.	ob moji vzpodbudi	J.1.
83.	preverjam prisotnost nasilja	J.2.
84.	kar ...zanika	J.2.
85.	o vseh bistvenih vprašanjih	J.2.
86.	po razvezi odločata oba starša	J.1.
87.	starševsko odgovornostjo	J.1.
88.	sta pripravljena na dogovor	J.1.
89.	evalvacijo	J.2.
90.	prenesem odgovornost	J.2.

91.	razmejim vlogo CSD	J.1.
92.	izpostavim pravico mladostnika	J.1.
93.	predlagam	J.1.
94.	strokovno pomoč CSD	J.1.
95.	sporazumu o poteku stikov	J.1.
96.	zapisnik v zadevi predhodnega družinskega posredovanja	J.2.
97.	pristopita vabljeni starša	J.2.
98.	podpisana starša	J.2.
99.	se strinja	J.1.
100.	glede na novo nastale okoliščine	J.2.
101.	ugotovljene želje najinega mladostnika	J.1.
102.	osebni stiki bodo potekali	J.1.
103.	podpisani predlagatelj	J.2.
104.	po najinem predhodnem dogovoru	J.1.
105.	bom sina venomer prevzel	J.2.
106.	iz upravičenih razlogov	J.2.
107.	podpisana predlagatelja	J.2.
108.	sporazum predloživa tukajšnjemu sodišču	J.2.
109.	formalno-pravno potrdi	J.2.
110.	prideva do tega	J.1.
111.	suportivni pomoči	J.2.
112.	v zvezi s	J.2.
113.	v skladu z	J.2.
114.	vljudno vabimo na pogovor	J.1.
115.	povzemam sporazum	J.1.
116.	jima omogočim, da spregovorita	J.2.
117.	kako vidita potek stikov	J.1.
118.	kako vidita stike v naprej	J.1.
119.	kaj je prinesel sporazum pozitivnega	J.1.
120.	ali so bile težave pri izvajanju	J.1.
123.	kljub mojemu vzpodbujanju	J.1.
124.	o posebnih težavah	J.1.
125.	vzpodbujam komunikacijo	J.1.

126.	odkriti soočam s tem	J.2.
127.	se izmika	J.2.
128.	seznanim ga z namenom pogovora	J.2.
129.	kako doživlja stike z očetom	J.1.
130.	kakšne so njegove želje in pričakovanja	J.1.
131.	z njegovo pravico, da izrazi svoje mnenje	J.1.
132.	delam na zaupanju	J.1.
133.	prepoznam njegovo stisko	J.1.
134.	to je njegovo močno področje	J.1.
135.	pogovor usmerjam v to	J.1.
136.	z obsegom stikov	J.2.
137.	zaznam	J.2.
138.	preverim	J.2.
139.	ponudim možnost	J.1.
140.	povabim	J.1.
141.	kaj si želi	J.1.
142.	kako vidi stike v prihodnje	J.1.
143.	sprejme to z razumevanjem	J.1.
144.	preverim	J.2.
145.	motivirana	J.1.
146.	skupni pogovor	J.1.
147.	motiviranost za sprejem storitve	J.1.

2.3. Analiza zapisovanja

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	Gospa je razvezana od l. 2006 in sodišče ji je dodelilo oba sinova N. in M.. Po razvezi se je z obema sinovoma odselila v ..., v najemno stanovanje in potem spet nazaj. Z možem A.K. nista uspela razdeliti skupnega premoženja, to je družinske hiše, tožba v zvezi s tem teče na sodišču že več let, vključila sta se tudi v mediacijo..., meni, da ni uspela zaradi bivšega moža. Socialnega stanovanja ne more dobiti, ker je lastnica polovice stanovanjske hiše. Pred kratkim se je preselila z obema sinovoma v najemniško stanovanje v ..., v celoti opremljeno. Doma je s seboj vzela osebne stvari	Z.2.

	in nekaj posode. Z bivšim možem ne more več živeti skupaj. Starejši sin je star 18, mlajši 14 let in je dosti igral odbojko v društvu..., kjer je aktiven tudi bivši mož. Oba sinova sta želela oditi z njo, zanima pa jo, kako je v tem primeru s stiki.	
2.	Seznam jo, da so stiki med otrokoma in očetom že določeni v razvezni sodbi, ki še vedno velja. Sinova pa sta sicer že tako velika, da lahko obiskujeta očeta po dogovoru, v skladu s svojimi željami, obveznostmi in aktivnostmi.	Z.0.
3.	Bivši mož ji po telefonu govori, da mu je ukradla stvari iz hiše, kar po njenem mnenju ni res. O tem se je pogovorila s policistom, ki ji je svetoval, da zamenja telefonsko številko in če bo mož počel v bodoče kaj hujšega, pokliče na policijo ali interventno številko 113. Skrbi pa jo bolj pomanjkanje denarja, ker je trenutno brez zaposlitve in išče informacije o tem, ali je upravičena do izredne denarno socialne pomoči.	Z.2.
4.	Seznamim jo s pogoji za pridobitev IDSP ter subvencije najemnine, otroškega dodatka, malice, kosila, denarno socialne pomoči po določenih ZSVarPre in ZUPJS. Z vlogo za IDSP je napotena v CSD tu...	Z.0.
1-4	I. evidenčni list - Prva socialna pomoč	Z.1.1.
5.	V ponedeljek sem poklical vašo sodelavko (socialno delavko 1), saj sem se želel z njo pogovoriti, ker je socialna delavka 1 planirala dopust, mi je priporočila, naj se oglasim danes na razgovoru pri vas... V soboto 31.08.2013, ko se je v odvijala prireditve, se je moja bivša žena D.K. odselila skupaj z najinima otrokoma in sicer iz naše skupne hiše in to sedaj že drugič. Ob prihodu domov sem bil šokiran, ko sem ugotovil, da je hiša prazna. V soboto je bil z menoj na prireditvi mlajši sin M. in sem prepričan v to, da ni vedel za to, da bi se mama odselila. V nedeljo zjutraj ... sem po telefonu vprašal sina M., kje so in mi je rekel, da sedaj stanujejo z mamo v bloku v ..., točnega naslova pa mi ni znal povedati... Ker sva z bivšo ženo....so mi določeni stiki z mojima sinovoma. Sedaj po D.K. odselitvi pričakujem, da bom znova imel stike s sinovoma, ker pa ne poznam njihovega naslova, niti ne vem, kam naj grem po otroke. D.K. sem že klical po telefonu, vendar se ne želi pogovarjati in mi takoj da enega ali drugega otroka na telefon.	DS

	Zaradi selitve sem prizadet in tudi M. sošolci v razredu so zelo šokirani. , M. obiskuje... razred OŠ...Je pa škoda, da ne bo nadaljeval šolanja v tej šoli. Seznanjate me, da se moja bivša žena D.K. ni oglasila v vaši pisarni in vam ni poznan njen novi začasni naslov. Zaradi nadaljnje obravnave na CSD..., zaradi stikov pa bom ponovno vabljen na razgovor s strani pristojne strokovne delavke. Rad bi vam povedal, da se bom sedaj po našem razgovoru oglasil na Policijski postaji...in prijavil izselitev D.K. in obeh otrok, saj menim, da bi mi S. morala povedati, kje živi s sinovoma oz. mi je dolžna to sporočiti za mld. M.. Po sodbi sodišča sem imel stike z otrokoma določene na sledeč način: vsak drugi vikend od petka zvečer do nedelje zvečer in med tednom štiri dni po dve uri ter polovico vseh počitnic. Tudi sedaj bi želel stike v takšnem obsegu oz. še več. Zavedam se, da je N. že polnoleten in zanj več ne morem zahtevati uradnih stikov, vem, da je odvisno vse od njega, če bo želel prihajati na stike. M. pa je še mladoleten, pa mi ga bo morala bivša žena dati na stike pa če ji je to prav ali ne. Kot sem že povedal, želim stike v takšnem obsegu, sem pa tudi se pripravljen dogovarjati z bivšo ženo, glede povečanja stikov in tudi, kolikor bo to želel M.. Rad bi še pripomnil, da je starejši sin N. bolj navezan na mamo, mlajši M. pa bolj na mene. M. se je v ... odlično vključil v društvo, je zelo aktiven pri odbojki in tudi v šoli je priljubljen. N. je bil zaprt vase in ga je težko motivirati s kakršnokoli dejavnostjo. Prosti čas je rad preživel doma, za računalnikom, če ne pa na telefonu. Ko bom izvedel naslov od otrok, vas bom seznanił z njim, da naju boste z D.K. poklicali na razgovor. Z D.K. se želim pred strokovnimi delavci CSD... dogovoriti za stike. Povem, da tudi mi ni znan njen naslov in je tudi ne morete poklicati na razgovor. Številka D.K. telefona je Mene lahko pokličete na Zapisnik sem prebral in nanj nimam pripomb...	
5-5	Zapisnik	Z.1.11.
6.	vztraja, da ga sprejmem	Z.0.
7.	dogovoriva se, da pride jutri ...	Z.2.
6-7	Povzetek razgovora po telefonu	Z.1.1.
8.	Zanima ga, kdaj ju bomo poklicali na skupen pogovor. O vlogi CSD si je pridobil	Z.0.

	informacije na drugih CSD.	
9.	- seznan me, da je zadeva na policiji, ki bo opravila pogovor z M., ob prisotnosti strokovne delavke CSD - starejši sin je polnoleten in v vlogi očeta ga doživlja kot bolj „maminega“, mlajšega M. pa bolj „od njega“ - s sinom se je sicer v tem času enkrat sestal, vendar se je odločil in prijavil na policijo, saj mu je dolžna dati naslov, kam se je preselila zaradi izvajanja stikov - poudari, da se sin M. zelo dober športnik, da obiskuje treninge, da je bil iztrgan iz okolja	Z.0.
10.	seznanim ga z vlogo CSD v kriznih družinskih situacijah ter svetovalne pomoči in postopkom preverjanja suma ogroženosti...	Z.2.
11.	Pri tem prideva do tega, da trener...ve veliko o njegovem sinu; koliko mu pomeni šport in okolje... (telefonska številka)	Z.2.
12.	dogovor: - povezali se bomo s PP glede pogovora z mladostnikom in naslova, da ju kot starša vabimo - strinja se, da se ju pokliče po pogovoru s sinom M., da se ugotovi, kako doživlja on preselitev in kakšne stike si želi	Z.2.
8-12	Povzetek pogovora z očetom...	Z.1.1.
13.	Oglasi se zjutraj ob 08 uri, ker je dobila v petek priporočeno pošto z vabilom na Policijsko postajo, ker jo je mož prijavil na PP.	Z.2.
14.	Strinja se, da bi se ponovno dogovorili o poteku stikov, ker je dobila že informacijo na PSP.	Z.2.
15.	Ko je imela namen oditi, je sinova vprašala ali gresta z njo in je bila to tudi njuna volja.	Z.2.
16.	- premoženje ni razdeljeno - dolžan ji je za preživnino - ni zdržala več in je „morala“ oditi	Z.2.
17.	Ko raziskujem kako to, da je v zadnjem razredu prešolala sina nazaj v... ugotovim, da je to sin sam želel, da je sedaj „glavni v razredu“, ker se je vrnil na šolo! Starejši sin, ki je polnoleten, je bil bolj občutljiv in je imel težave ob razvezi. Sin obiskuje naprej treninge v ..., pri istem trenerju.	Z.2.
18.	seznanim jo, da je tudi bivši mož motiviran, da bi se ponovno zmenila glede	Z.2.

	stikov in seznanim jo s vključitvijo mladostnika v zvezi s 410.čl. ZPP • sprejema vključitev v predhodno družinsko posredovanje in strinja se, da se najprej pogovorim s sinom M.. Jutri je prosta, drugače dela ta teden; po gsm preverim pri g. A.N. ali bi lahko prišel jutri..., s čimer se je strinjal.	
19.	Dogovor: • razgovor z mld. M. bo potekal jutri v CSD...in na pogovor ga pripelje mama po končanem pouku - prvi pogovor s staršema jutri ob ..., brez predhodnih vabil	Z.2.
13-19	Povzetek pogovora z ...	Z.1.1.
20.	Po dogovoru z mamo, ga pripelje v CSD, vendar nekoliko kasneje, zato je predviden pogovor z mladostnikom krajši, ker sta naročena tudi starša na pogovor.	Z.0.
21.	• v začetku delam na vzpostavljanju odnosa in zaupanja • seznanim ga z namenom pogovora in njegovo pravico v zvezi s 410.čl. ZPP in dobim pristanek, da se želi pogovoriti z menoj	Z.2.
22.	• v pogovoru preverim tudi ali je bila ponovna preselitev z mamo tudi njegova volja	Z.0.
23.	M. je bil v pogovoru bolj zadržan, videti je bilo, da je v stiski in da ima težave z izkazovanjem lojalnosti do obeh staršev. Zato se o tem pogovorim z njim in z namenom zmanjševanja njegove stiske.	Z.2.
24.	Na moje vprašanje ali je tudi sam želel oditi z mamo in ali je zadovoljen s spremenjeno družinsko situacijo, mi nekaj časa ne odgovori, potem pa ne da direktnega odgovora, ampak pove, da je sedaj pač tako. Neverbalno mi sporoči, da noče govoriti o tem.	Z.0.
25.	Dobro se počuti v šoli, ker je prišel v razred, v katerem je že bil. Rad bi šel v ... v Srednjo šolo za Glede športnih aktivnosti pove, da hodi na treninge v ..., da ga ima isti trener. V ... ima znane sošolce, malo pa pogreša prijatelje iz okolja.	Z.2.
26.	Prideva do tega, da se bo lahko družil z njimi, ko bo na stikih pri očetu.	Z.2.
27.	Izpolni vprašalnik o stikih in na njegovo željo greva skozi vprašanja skupaj in mu pomagam z razlago.	Z.2.
28.	Tudi pri izpolnjevanju je zadržan, težko izraža svoje želje.	Z.0.
29.	dobim pristanek, da starša lahko seznanim z vsebino vprašalnika, kakšne stike želi imeti z očetom.	Z.2.

30.	Ponudim mu možnost pogovora skupaj s staršema ali samo z očetom, vendar odkloni.	Z.2.
31.	Na hodniku se ob slovesu sreča z očetom v mamini prisotnosti. Oče ga pozdravi na način, da vzpostavi tudi telesni kontakt in M. se odzove zadržano (lojalnost?). Videti je, da se želi čim prej umakniti od njiju. Mama mu predlaga, da jo počaka, vendar odkloni in pove, da bo odšel domov.	Z.0.
20-31	Uradni zapis pogovora z mld. ...	Z.1.1.
32.	vzpostavljam socialno-delavski odnos in predstavim sebe in institucijo in jima ponudim pomoč glede na krizno situacijo ob „ponovni ločitvi družine	Z.2.
33.	Omogočim jima, da spregovorita o tem, kako vidita sebe, sina M. in preverjam motiviranost za sodelovanje	Z.2.
34.	• Oba izrazita željo, da bi se s pomočjo CSD ponovno dogovorila o poteku stikov glede na spremenjene razmere in dejstvo, da je M. postal najstnik • Izpostavljata nerešeno delitev premoženja! • Ko govorita drug z drugim gledata vame, zato ju vzpodbujam, da ob komunikaciji vzpostavita očesni kontakt, drug drugega poimenujeta gospod in gospa... • Seznanim ju, kako vidi stike z očetom njun sin M. in mojo ugotovitvijo, da je v stiski. Z njima spregovorim o tem, kako najstniki doživljajo ločitev staršev-izkazovanje lojalnosti, o tem, da že drugič doživlja njuno ločitev, saj so se preselili nazaj skupaj, nekaj časa po ločitvi...	Z.2.
35.	Vzpodbujam ju, da spregovorita o svojih čustvih, kako vidita sebe v vlogi starša v bodoče	Z.2.
36.	Vračata se v preteklost in se začeta obtoževati, kdo od njiju je kriv, da je prišlo do tega...moje strokovne intervence in usmerjanje v „tukaj in zdaj“ ne pomagajo.	Z.2.
37.	Soočim ju z njuno stisko in starševsko odgovornostjo, da sta dolžna pomagati sinu pri ponovni reorganizaciji družine in ga ne smeta vpletati v njune nerazrešene odnosne težave, ki se vlečejo že z obdobja razveze pred sedmimi leti! Jasno ju soočam, da bi v tej zvezi potrebovala svetovalno pomoč in jima predstavim osebno pomoč, oz. psihoterapevtsko pomoč izven CSD.	Z.0.
38.	• Ko ju seznanim, kako vidi stike z očetom v prihodnje sin M., oče najprej zahteva, da potekajo stiki po sodbi, vsak drugi vikend in 2 krat med tednom popoldne! • Oče jasno pove, da ima pravico vedeti, kje živi sedaj sin M. in zahteva, da mu	Z.2.

	posreduje naslov. Mama se najprej izmika, ob moji vzpodbudi spregovori o strahu, da jo bo nadlegoval. Pridemo do tega, da je očetu znano, kje živijo...	
39.	- Preverjam prisotnost nasilja v družini, kar mama zanika. - Seznamim ju z določilom 113. čl. ZZZDR, da o vseh bistvenih vprašanjih tudi po razvezi odločata oba starša, torej tudi o preselitvi in prešolanju otroka in njuno starševsko odgovornostjo.	Z.0.
40.	Ponovno moram preveriti ali sta pripravljena na dogovor o stikih in ju seznamim z možnostjo začasnega dogovora, na primer za 2 meseca in evalvacijo...	Z.2.
41.	Prenesem odgovornost, razmejim vlogo CSD, izpostavim pravico mladostnika in predlagam, da razmislita do prihodnjic ali želita strokovno pomoč CSD pri sporazumu o poteku stikov	Z.0.
42.	Dogovorita se, da bo jutri šel M. z očetom na tekmo in da bodo stiki ta vikend od petka od 15 ure do nedelje do 17 ure.	Z.2.
43.	Dogovor: - želita priti na ponovni pogovor drugi teden - po gsm telefonu bo jutri gospa sporočila termin, ki se bo uskladil z obema staršema preko telefona (brez vabil).	Z.2.
32-40	Povzetek pogovora s staršema	Z.1.1.
41.	Zapisnik v zadevi predhodnega družinskega posredovanja- stiki med mld.....in....“: Pristopita vabljeni starša....., razvezana, državljanka RS, začasno na naslovu....., zaposlena ... in, razvezan, državljan RS, zaposlen.... in izjavita:	Z.0.
42.	Podpisana starša mld. M.... se strinja, da potekajo stiki med najinim mld. sinom in menoj, kot očetom, glede na novo nastale okoliščine in ugotovljene želje najinega mladostnika po naslednjem SPORAZUM-u: - najin ml. sin M..... Po ponovnem razpadu družinske skupnosti živi pri mami D.K. v in obiskuje OŠ.... - Osebni stiki bodo potekali: - vsako sredo od ... dalje od ... ure do najkasneje ... ure - podpisani predlagatelj A.N. bo poleg srede občasno prisoten na sinovih treningih ob torkih in četrkih in po končanem treningu bo po predhodnem obvestilu oz. dogovoru z mamo preživel s sinom še nekaj časa, vendar ga bo najkasneje ob .. uri pripeljal nazaj.	Z.2.

	• Vsak drugi vikend v mesecu od ... dalje, od petka od ... ure do nedelje do ... ure, v zimskih mesecih do ... ure • V času poletnih počitnic 14 dni v mesecu juliju in 14 dni v mesecu avgustu • Del tedenskih šolskih počitnic in praznike po najinem predhodnem dogovoru, upoštevajoč željo sina M.. • Podpisani predlagatelj sporazuma A.N., bom sina M. venomer prevzel v in ga ob prej dogovorjenih urah pripeljal nazaj na naslov matere. • V primeru, da bi stiki odpadli iz upravičenih razlogov, se bova o tem pravočasno obvestila po GSM telefonu. Podpisana predlagateljica sporazuma se strinja, da ta sporazum velja do konca meseca novembra oz., da se bova na evalvaciji tako dogovorjenih stikov, ki bo potekala zadnji teden v mesecu novembru dogovorila o poteku stikov za naprej (termin bo dogovorjen in usklajen po telefonu). Seznanite naju, da lahko potem sporazum predloživa tukajšnjemu sodišču, da izda sklep oz. ga formalno-pravno potrdi...	
41-42	Zapisnik	Z.1.11.
43.	D.K. me obvesti o tem, da stiki potekajo, vendar otrokov oče govori o tem, da sta se dogovorila o drsečih stikih ob sredah. Prejšnjo sredo je prišel sin domov šele okrog 20 ure, namesto do 18 ure. • tudi danes bo stik v sredo in včeraj jo je obvestil, da bo prišel ponj ob 18.00 uri, da bosta nabavila za sina neko športno opremo	Z.2.
44.	• prideva do tega, da jo je strah, da se ne bo „držal“ dogovorjenih stikov. • M. ji ne pove, kaj si želi.	Z.2.
45.	Ponovno spregovorim z njo o suportivni pomoči pri ... (njegovo tel. številko že ima).	Z.2.
46.	Strinja se, da o tem in morebitnih težavah do evalvacije spregovorimo na evalvaciji-konec meseca novembra.	Z.2.
43-46	Uradni zaznamek	Z.1.1.
47.	V zvezi s sklenjenim sporazumom o poteku stikov v CSD..., dne..., vaju, v skladu z dogovorom, ponovno vljudno vabimo na pogovor v in sicer dne 03.12.2013 ob ... uri, v sobo št... V primeru, da navedenega dne ne morete priti, vas vljudno naprošamo, da nas obvestite na telefonsko številko...	Z.2.

	Lepo vas pozdravljamo. S spoštovanjem....	
47-47	Vabilo	Z.1.3.
48.	Povzemam sporazum in jima omogočim, da spregovorita, kako vidita potek stikov, kako vidita stike v naprej, kaj jima je prinesel sporazum pozitivnega ali so bile težave pri izvajanju.	Z.2.
49.	Starša še vedno ne zmoreta očesnega kontakta, kljub mojemu vzpodbujanju imata pri tem težave.	Z.2.
50.	O posebnih težavah ne spregovorita, zato jaz vzpodbujam komunikacijo o tem in ju odkrito soočam s tem, da je gospa kmalu po sporazumu poklicala zaradi težav.	Z.2.
51.	Oče poudarja, da sedaj potekajo za vikende stiki tako, da prihaja tudi polnoleten sin, da se imajo lepo, da rada prideta in se dobro počutita.	Z.2.
52.	Oče spregovori o tem, da bi bili stiki v tednu, ko dela dopoldne poleg dogovorjene srede še na primer v torek in četrtek.	Z.2.
53.	Mama se izmika direktnemu odgovoru, kljub temu, da jo vzpodbujam in predlaga le, naj o tem pove M. sam ali si tako pogoste stike sam želi. Večkrat neverbalno in tudi pove med pogovorom, da je sin velik in sam odloča in da ona nima nič s tem!	Z.2.
54.	Ponovno ju soočam z njuno starševsko komunikacijo in njuno sodelovanje, kljub sinovi starosti.	Z.2.
55.	Dogovor: • na pogovor v CSD pripelje sina M. dne... oče • naslednje srečanje uskladimo po telefonu	Z.2.
48-55	Evalvacijsko srečanje	Z.1.1.
56.	Po dogovoru s staršema na evalvacijskem srečanju, pripelje danes, ob ... uri, oče na pogovor sina M..	Z.2.
57.	Seznamim ga z namenom pogovora – dati mu možnost, da sam spregovori o tem, kako doživlja stike z očetom, kakšne so njegove želje in pričakovanja v tej zvezi v prihodnje.	Z.2.
58.	Seznamim ga z njegovo pravico, da izrazi svoje mnenje, oz. preverim ali se je pripravljen pogovarjati z menoj o doživljanju njegove družine in dobim pristanek o tem.	Z.2.
59.	Delam na zaupanju, da se mladostnik sprosti, ker tudi danes prepoznam njegovo	Z.2.

	stisko. Uspe mi le delno, saj je bil M. tudi danes v pogovoru zelo zadržan, nesproščen.	
60.	Pove mi, da se v šoli dobro počuti, v razredu je „... dečkov in .. deklet. Šolanje želi nadaljevati ali na gimnaziji- športni oddelek ali v ... v Srednji šoli za gostinstvo in turizem. Pri poklicnem usmerjanju so mu svetovali, da se šola v smeri, kjer je poudarek na jezikih. To je njegovo močno področje in pogovor usmerjam v to, kakšni poklici pridejo v poštev...	Z.2.
61.	Z obsegom stikov je zadovoljen. Ko preverjam kako vidi stike z očetom takrat, ko oče dela popoldne pove, da bi bil najraje, da bi se z očetom o poteku stikov dogovorila sproti, razen ob sredah.	Z.2.
62.	Zaznam, da sam z očetom ne upa spregovoriti o tem. Zato preverim in mu ponudim možnost, da se nama oče pridruži v pogovoru. V začetku je glede tega zadržan, razmišlja, a čez čas prikima.	Z.2.
63.	Očeta, ki med tem čaka na hodniku, povabim v pisarno in ob njegovem prihodu M. ostane sključen.	Z.2.
64.	Oče ga potreplja po rami in se usede nekoliko za njim. Med pogovorom oče in sin ne vzpostavljata očesnega kontakta. Oče je sproščen in v šali pripomni, da vidi, da je „zmrznil“!. Poudari, da je M. drugače zelo odprt in sinu pojasni, da se je tudi sam v začetku tako počutil, ko je moral v CSD.	Z.2.
65.	M. pomagam, da očetu pove, kaj si želi, kako vidi stike v prihodnje. Oče sprejme to z razumevanjem, se tore strinja, da se o dodatnem stiku dogovorita sproti po potrebi. Spregovorimo o tem, kako se bosta obveščala o tem.	Z.2.
66.	Po telefonu preverim pri mami možnost naslednjega termina in dogovorimo se za 19.12.2013...	
56-66	Uradni zapis pogovora	Z.1.1.
67.	Preverim ali sta motivirana za ponovni skupni pogovor (po evalvaciji govorila še enkrat z mld. M.) preverjam motiviranost za sprejem storitve!	Z.2.
68.	M. mama pove, da ne vidi potrebe, stiki potekajo le ob vikendih. M. oče me seznani, da je zdaj o.k. Ne ve pa, kako bo v času počitnic. - O tem se bo poskušal dogovoriti z bivšo ženo, oziroma bo najprej pri sinu preveril, kaj si želi. Oba ne vidita potrebe po pogovoru	Z.0.
67-68	Uradni zaznamek	Z.1.1.

ANALIZA PRIMERA 13 - Pomoč družini za dom

1. skrajšana kronologija

05.02.2014

Po opravljeni „storitvi Prva socialna pomoč“ socialna delavka prične družino obravnavati v storitvi Pomoč družini za dom.

12.02.2014

Socialna delavka opravi pogovor z obema otrokoma.

19.02.2014

M.S. pride na pogovor k socialni delavki.

21.02.2014

Socialna delavka opravi pogovor z babico H.K..

25.02.2014

Socialna delavka pošlje „Napotnico-Pomoč družini za dom“ za mld. N.S. za nadaljnjo obravnavo na ...

26.02.2014

Socialna delavka po telefonu obvesti M.S. , da njuno srečanje odpade.

14.03.2014

Na pogovor k socialni delavki je prišla babica H.K..

21.03.2014

K socialni delavki pride na pogovor oče otrok, M.S., kot sta bila dogovorjena.

2. analiza gradiva s kodiranjem

2.1. Analiza ravnanja socialne delavke

Št.	Vsebina dokumenta	Koda

1.	Glede na vsebino opravljenih razgovorov v storitvi prve socialne pomoči in opredelitve problema težave v družinskih odnosih je oče mladoletnih otrok pripravljen in motiviran za sodelovanje v procesu pomoči družini, zato se obravnava nadaljuje v storitvi pomoč družini za dom.	R.1. R.2.
2.	Glede na očetovo dosedanje neangažiranost glede skrbi za otroke, predvsem iz razloga zelo aktivne babice H.K. in glede na prisotnost uživanja alkohola pri očetu ter posledično umika iz življenja otrok, oče prepozna pomembnost vnosa sprememb v družinski sistem in je pripravljen aktivno sodelovati.	R.5.
3.	Namen je ureditev odnosov med očetom in otroci, usmeritve glede skrbi za otroke in usposabljanje očeta za opravljanje njegove vloge v vsakdanjem življenju njega in otrok, vezane na domače okolje in področje šolanja otrok.	R.5. R.9.
4.	Pomembno vlogo v družini ima babica H.K., ki bo v procesu pomoči še naprej zelo pomembna oseba.	R.4.
5.	Dogovor: oče bo oba otroka pripeljal na razgovor na CSD ob 16.00 uri	R.9.
6.	Oče je na razgovor pripeljal oba otroka. Pogovor sem opravila brez prisotnosti očeta, oče se je pridružil na koncu.	R.0.
7.	Oba otroka sta izrazila stisko zaradi očetovega uživanja alkohola. Ž. predvsem žalost, N. pa jezo, žalost in sram. Oba otroka očeta v svojem življenju ne doživljata kot osebo, ki bi ji zaupala ali bi se lahko nanj zanesla.	R.5.
9.	Edini in najpomembnejši lik v njunem življenju je babica. Ž. je še posebej vidno izražal navezanost na babico. Življenje brez prisotnosti babice je zanj nepredstavljivo, N., zaradi svoje starosti in že samostojnosti, to možnost dopušča.	R.5.
10.	N. v razgovoru zmore opredeliti svoje odzive, predvsem jezo, v odnosu do očeta zaradi njegovega alkoholizma in tudi uvidi, da potrebuje dodatno oporo v tej smeri, kljub temu, da je vključena v Pedopsihiatrično obravnavo. Posebej poudari, da se oče enostavno v hiši obnaša kot da ga ni, niti se ne pogovarja, niti se ne krega, nikoli pa ni bil nasilen do nje, niti do Ž.. Dogovoriva se za vključitev v Družinski center Mir, za kar ji bom pripravila napotnico.	R.5. R.9.
11.	Ob vrnitvi očeta v pisarno prenesem željo otrok, da oče uredi svoj odnos do alkohola in preneha piti. Oče sprejme dogovor, da uredi napotnico za pregled na ..., kat bo kopijo napotnice dostavil na CSD 19.02.2014....	R.5.
12.	Gospod M.S. je prišel ob dogovorjenem terminu in prinesel kopijo napotnice za ... Na napotnici so bili napačno izpisani podatki o drugi osebi in ročno čez te podatke	R.0.

	pripisani podatki od gospoda M.S.. Dogovoriva se, da prinese napotnico, ki bo izključno z njegovimi podatki, kar zagotovi, da bo storil, saj gre za pomoto zdravnika, ki je napotnico pisal. Sicer pove, da je pitje zmanjšal, težko pa opredeli količino.	
13.	Ob raziskovanju njegove vključenosti v vsakodnevni ritem življenja z otroci je negotov, težko opredeljuje svoj čas, ki ga preživi v odnosu z otroci, jasno pove, da se umika, ker je tašča-babica otrok tista, ki je glavna v hiši. Z delnim razumevanjem zmore ugotovitve, da je s svojo neodzivnostjo in uživanjem alkohola sam prispeval k aktualnim okoliščinam... Spremembe si želi, a ni trden v prepričanju, da bo zmogel.	R.5.
14.	Dogovoriva se, da s svojimi najbližjimi sorodniki, bratom in sestro, spregovori o vključitvi CSD in možni podpori z njihove strani. Na ponovni razgovor bo prišel dne 26.02.2014	R.0.
15.	Opravila sem razgovor z babico otrok, H.K.. Predstavi zgodovino življenja svojih vnukov. Pove, da je njena pokojna hčerka bila zelo zaljubljena v M.S. in da je njegovo pitje tolerirala še pred rojstvom otrok. Poudari, da M.S. nikoli ni bil agresiven zaradi uživanja alkohola, kvečjemu je vedno bil še bolj umirjen, kot že sicer. Do starosti ... leta vnukinje Nine so vsi živeli pri njih, nato pa si je hčerka z M.S. začela zidati svojo hiško.	R.0 .
16.	M.S. opiše kot osebo, ki se ne zna obrniti, pri katerem ni samoiniciative, končal je šolo s prilagojenim programom... in njegov način funkcioniranja je bil vedno, odkar ga ona pozna tak, da se je bolj umikal kot pa angažiral za karkoli. Zato je ona kot babica že v času njune veze bila zelo aktivna v njihovem življenju in je že N. bila zelo navezana na njo.	R.0.
17.	Ob smrti matere otrok, torej njene hčerke, je sama doživela težko preizkušnjo in svojo bolečino je nekako blažila tudi s tem, da prevzela vzgojo in skrb za takrat 9 mesečnega vnuka... in vnukinjo..., takrat staro 9 le. Nikoli ni razmišljala, niti ona, niti mož-dedek otrok, da bi otroke vzela k sebi ampak je hodila na dom pokojne hčerke in tam skrbela za otroke in za M.S., ki je od takrat še manj aktiven, kot je bil prej. Zaradi neučinkovitega razpolaganja z denarjem, se je M.S. zadolževal in komaj so uspeli vsaj približno urediti denarne zadeve.	R.5.
18.	Oba otroka imata pokojnino po materi, vsak nekje ...in uredili so, da to prejema babica na svoj račun, ker je oče vse zapravil. Otroški dodatek prejema oče otrok.	R.0.
19.	Ugotoviva, da je nerealno pričakovati, da bi se oče zmogel aktivirati do te mere, da bi se njena aktivnost v življenju otrok zmanjšala, saj bi navedeno prizadelo predvsem Ž.,	R.0.

	ki mu babica predstavlja najpomembnejšo osebo na svetu.	
20.	Ob možnih predvidevanjih nadaljnjega življenja otrok, predvsem Ž., ugotoviva, da bo potrebno razmišljati o drugačni obliki bivanja, saj Ž. potrebuje aktivni moški lik, ki ga sedaj ni. Gospa H.K. pove, da je ta lik njen sin, ki živi s svojo družino in ga Ž. zelo sprejema.	R.0.
21.	Dogovoriva se, da se doma pogovorijo glede nadaljnjega življenja mld. otrok in o možnosti, da bi Ž. ali pa oba otroka živela na njenem naslovu, v kolikor oče ne bo zmozel urejanja svojega alkoholizma. Poklicala me bo, da dogovoriva termin razgovora	R.0.
22.	N.S..... se napoti v nadaljnjo obravnavo na	R.0.
23.	Na pogovor je prišla gospa H.K., kot sva dogovorili termin po telefonu. V družini so se začeli pogovarjati glede pomoči pri urejanju odvisnosti od alkoholizma očeta otrok M.S., kot tudi, kako bi zgledala pomoč v fizični obliki, če bi Ž. živel pri babici. Zaenkrat je vse skupaj za prisotne nepredstavljivo, saj želijo verjeti, da bo oče povečal zanesljivost in odgovornost do otrok, če bo prenehal z uživanjem alkohola.	R.8.
24.	Z vnukinjo Nino je bila 1x na centru..., sedaj je bila N. že 3x in je zelo vesela te možnosti za terapijo. V šoli je bila na govorilni uri za Ž., kjer so ga pohvalili tako, kar se dela za šolo tiče, kot tudi sprememb na bolje v vedenju nasploh. Pove, da na pedopsihiatriji za Ž. ni več dobila termina razgovora, ker so ji rekli, da več ni potrebno.	R.8.
25.	Dogovorili sva, da družino v okviru storitve pomoč družini za dom obravnavamo še naprej in da natančneje opredelimo nadaljnje korake, po tem, ko bom opravila razgovor z očetom, ki ima v prihodnjem tednu termin na ...(ambulanta za zdravljenje alkoholizma)	R.9.
26.	M.S. se je danes oglasil na razgovor, kot sva bila dogovorjena. Prinesel je popravljeno napotnico izbranega zdravnika za ...(ambulanta za zdravljenje alkoholizma). Povedal je, da je bil dne... pregled in razgovor pri dr...., dal je na pregled tudi kri. Novega termina še nima. Narediva pregled finančne situacije, kar pove, da ima cca 1000EUR plače, od tega plača 300EUR kredita, cca 350EUR položnice, tako, da ostane za hrano in druge potrebščine cca 350EUR. Zagotovi, da drugih dolgov nima.	R.0.
27.	Spregovoriva tudi o njegovi službi in ni se v stanju opredeliti ali bi delodajalec deloval njemu v podporo, če bi potreboval bolnišnično zdravljenje alkoholizma. Dopušča možnost, da se naša služba v primeru potrebe poveže z delodajalcem, s čemer bomo počakali do junija, da tudi alkoholinja... poda svoje mnenje. Sprejel je razlago, da	R.4.

	bo naša služba vzpostavila kontakt z dr., z namenom izmenjave informacij o poteku zdravljenja.	
28.	Dogovoriva se, da me pokliče po opravljenem naslednjem terminu pri dr. ...	R.0.
29.	Po zaključku pogovora z M.S. je socialna delavka poklicala dr. Zapisala je: Povedala je, da je pri njej bil na razgovoru do sedaj enkrat in da bo obravnava v bodoče tekla v smeri vzpostavitve absolutne abstinence. . 1x mesečno bo opravljen laboratorijski pregled krvi in nekje na 7-10 dni razgovor pri njej. Ugotovila je, da pri njem gre za odvisnost. Najverjetneje bo potem preusmerjen v obravnavo k ...	R.0.

2.2. Analiza uporabe jezika

Št.	Beseda, besedna zveza	Koda
1.	glede na vsebino opravljenih razgovorov v storitvi prve socialne pomoči	J.2.
2.	opredelitve problema težave v družinskih odnosih	J.1.
3.	oče mladoletnih otrok pripravljen in motiviran za sodelovanje v procesu pomoči družini	J.1.
4.	storitvi pomoč družini za dom	J.2.
5.	glede na očetovo dosedanje neangažiranost	J.2.
6.	glede skrbi za otroke	J.1.
7.	prisotnost uživanja alkohola	J.1.
8.	posledično	J.2.
9.	oče prepozna	J.1.
10.	pomembnost vnosa sprememb v družinski sistem	J.1.
11.	je pripravljen aktivno sodelovati	J.1.
12.	namen je	J.2.
13.	ureditev odnosov med očetom in otroci	J.1.
14.	usmeritve glede skrbi za otroke	J.1.
15.	usposabljanje očeta za opravljanje njegove vloge v vsakdanjem življenju njega in otrok	J.1.
16.	pomembno vlogo v družini ima	J.1.
17.	ki bo v procesu pomoči še naprej zelo pomembna oseba	J.1.
18.	dogovor	J.1.
20.	pogovor	J.1.

21.	izrazila stisko	J.1.
22.	uživanja alkohola	J.1.
24.	očeta v svojem življenju ne doživljata kot osebo	J.1.
25.	edini in najpomembnejši lik v njunem življenju	J.1.
26.	vidno izražal	J.2.
27.	zmore	J.1.
28.	opredeliti svoje odzive	J.2.
29.	uvidi	J.1.
30.	alkoholizma	J.2.
31.	potrebuje	J.1.
32.	dodatno oporo	J.1.
33.	je vključena	J.1.
34.	v Pedopsihiatrično obravnavo	J.2.
35.	dogovoriva se	J.1.
39.	pripravila napotnico	J.2.
40.	prenesem željo otrok	J.2.
41.	uredi svoj odnos do alkohola	J.2.
42.	sprejme dogovor	J.1.
44.	zagotovi, da bo storil	J.1.
45.	pitje je zmanjšal	J.2.
46.	težko pa opredeli količino	J.2.
47.	ob raziskovanju	J.1.
48.	njegove vključenosti	J.1.
50.	z delnim razumevanjem zmore ugotovitve	J.1.
51.	spremembe si želi	J.1.
52.	a ni trden v prepričanju, da bo zmogel	J.1.
53.	možni podpori	J.1.
54.	spregovori o vključitvi CSD	J.2.
55.	predstavi zgodovino	J.2.
56.	opiše kot osebo	J.2.
57.	ugotoviva	J.1.
58.	nerealno pričakovati	J.2.
59.	da bi se oče zmogel aktivirati do te mere, da bi se njena aktivnost v življenju otrok	J.2.

	zmanjšala	
60.	ob možnih predvidevanjih nadaljnega življenja	J.2.
61.	potrebuje aktivni moški lik	J.2.
63.	se napoti v nadaljnjo obravnavo na	J.2.
64.	so se začeli pogovarjati	J.1.
65.	glede pomoči pri urejanju odvisnosti od alkoholizma	J.1.
67.	povečal zanesljivost in odgovornost do otrok	J.1.
68.	obravnavamo še naprej	J.2.
69.	natančneje opredelimo nadaljnje korake	J.1.
70.	v okviru storitve pomoč družini za dom	J.2.
71.	narediva pregled finančne situacije	J.2.
73.	zagotovi, da drugih dolgov nima	J.2.
74.	spregovoriva	J.1.
75.	ni se v stanju opredeliti	J.2.
76.	deloval njemu v podporo	J.1.
77.	v primeru potrebe	J.2.
78.	dopušča možnost	J.1.
79.	sprejel je razlago	J.1.
80.	z namenom izmenjave informacij o poteku zdravljenja	J.1.
81.	smeri vzpostavitve absolutne abstinence	J.2.
82.	da pri njem gre za odvisnost	J.2.

2.3. Analiza zapisovanja

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	Glede na vsebino opravljenih razgovorov v storitvi prve socialne pomoči in opredelitve problema težave v družinskih odnosih je oče mladoletnih otrok pripravljen in motiviran za sodelovanje v procesu pomoči družini, zato se obravnava nadaljuje v storitvi pomoč družini za dom.	Z.2.
2.	Glede na očetovo dosedanje neangažiranost glede skrbi za otroke, predvsem iz razloga zelo aktivne babice H.K. in glede na prisotnost uživanja alkohola pri očetu ter posledično umika iz življenja otrok, oče prepoznava pomembnost vnosa sprememb v družinski sistem in je pripravljen aktivno sodelovati.	Z.2.

3.	Namen je ureditev odnosov med očetom in otroci, usmeritve glede skrbi za otroke in usposabljanje očeta za opravljanje njegove vloge v vsakdanjem življenju njega in otrok, vezane na domače okolje in področje šolanja otrok.	Z.2.
4.	Pomembno vlogo v družini ima babica H.K., ki bo v procesu pomoči še naprej zelo pomembna oseba.	Z.2.
5.	Dogovor: oče bo oba otroka pripeljal na razgovor na CSD ... ob 16.00 uri	Z.2.
1-5	I. Evidenčni list - Pomoč družini za dom	Z.1.1.
6.	Oče je na razgovor pripeljal oba otroka. Pogovor sem opravila brez prisotnosti očeta, oče se je pridružil na koncu.	Z.0.
7.	Oba otroka sta izrazila stisko zaradi očetovega uživanja alkohola. Ž. predvsem žalost, N. pa jezo, žalost in sram.	Z.2.
8.	Oba otroka očeta v svojem življenju ne doživljata kot osebo, ki bi ji zaupala ali bi se lahko nanj zanesla.	Z.2.
9.	Edini in najpomembnejši lik v njunem življenju je babica. Ž. je še posebej vidno izražal navezanost na babico. Življenje brez prisotnosti babice je zanj nepredstavljivo, N., zaradi svoje starosti in že samostojnosti, to možnost dopušča.	Z.2.
10.	N. v razgovoru zmore opredeliti svoje odzive, predvsem jezo, v odnosu do očeta zaradi njegovega alkoholizma in tudi uvidi, da potrebuje dodatno oporo v tej smeri, kljub temu, da je vključena v Pedopsihiatrično obravnavo. Posebej poudari, da se oče enostavno v hiši obnaša kot da ga ni, niti se ne pogovarja, niti se ne krega, nikoli pa ni bil nasilen do nje, niti do Ž.. Dogovoriva se za vključitev v Družinski center Mir, za kar ji bom pripravila napotnico.	Z.0.
11.	Ob vrnitvi očeta v pisarno prenesem željo otrok, da oče uredi svoj odnos do alkohola in preneha piti. Oče sprejme dogovor, da uredi napotnico za pregled na ..., kat bo kopijo napotnice dostavil na CSD 19.02.2014....	Z.2.
6-11	II Evidenčni list- Pomoč družini za dom	Z.1.1.
12.	Gospod M.S. je prišel ob dogovorjenem terminu in prinesel kopijo napotnice za ... Na napotnici so bili napačno izpisani podatki o drugi osebi in ročno čez te podatke pripisani podatki od gospoda M.S.. Dogovoriva se, da prinese napotnico, ki bo izključno z njegovimi podatki, kar zagotovi, da bo storil, saj gre za pomoto zdravnika, ki je napotnico pisal. Sicer pove, da je pitje zmanjšal, težko pa opredeli količino.	Z.0.
13.	Ob raziskovanju njegove vključenosti v vsakodnevni ritem življenja z otroci je negotov, težko opredeljuje svoj čas, ki ga preživi v odnosu z otroci, jasno pove, da se umika, ker je tašča-babica otrok tista, ki je glavna v hiši. Z delnim razumevanjem	Z.2.

	zmore ugotovitve, da je s svojo neodzivnostjo in uživanjem alkohola sam prispeval k aktualnim okoliščinam... Spremembe si želi, a ni trden v prepričanju, da bo zmogel.	
14.	Dogovoriva se, da s svojimi najbližjimi sorodniki, bratom in sestro, spregovori o vključitvi CSD in možni podpori z njihove strani. Na ponovni razgovor bo prišel dne 26.02.2014	Z.2.
12-14	II Evidenčni list- Pomoč družini za dom	Z.1.1.
15.	Opravila sem razgovor z babico otrok, H.K.. Predstavi zgodovino življenja svojih vnukov. Pove, da je njena pokojna hčerka bila zelo zaljubljena v M.S. in da je njegovo pitje tolerirala še pred rojstvom otrok. Poudari, da M.S. nikoli ni bil agresiven zaradi uživanja alkohola, kvečjemu je vedno bil še bolj umirjen, kot že sicer. Do starosti ... leta vnukinje Nine so vsi živeli pri njih, nato pa si je hčerka z M.S. začela zidati svojo hiško.	Z.0.
16.	M.S. opiše kot osebo, ki se ne zna obrniti, pri katerem ni samoiniciative, končal je šolo s prilagojenim programom... in njegov način funkcioniranja je bil vedno, odkar ga ona pozna tak, da se je bolj umikal kot pa angažiral za karkoli. Zato je ona kot babica že v času njune veze bila zelo aktivna v njihovem življenju in je že N. bila zelo navezana na njo.	Z.0.
17.	Ob smrti matere otrok, torej njene hčerke, je sama doživela težko preizkušnjo in svojo bolečino je nekako blažila tudi s tem, da prevzela vzgojo in skrb za takrat ... mesečnega vnuka... in vnukinjo..., takrat staro ... let. Nikoli ni razmišljala, niti ona, niti mož- dedek otrok, da bi otroke vzela k sebi ampak je hodila na dom pokojne hčerke in tam skrbela za otroke in za M.S., ki je od takrat še manj aktiven, kot je bil prej. Zaradi neučinkovitega razpolaganja z denarjem, se je M.S. zadolževal in komaj so uspeli vsaj približno urediti denarne zadeve.	Z.2.
18.	Oba otroka imata pokojnino po materi, vsak nekje ...in uredili so, da to prejema babica na svoj račun, ker je oče vse zapravil. Otroški dodatek prejema oče otrok.	Z.0.
19.	Ugotoviva, da je nerealno pričakovati, da bi se oče zmogel aktivirati do te mere, da bi se njena aktivnost v življenju otrok zmanjšala, saj bi navedeno prizadelo predvsem Ž., ki mu babica predstavlja najpomembnejšo osebo na svetu.	Z.0.
20.	Ob možnih predvidevanjih nadaljnjega življenja otrok, predvsem Ž., ugotoviva, da bo potrebno razmišljati o drugačni obliki bivanja, saj Ž. potrebuje aktivni moški lik, ki ga sedaj ni. Gospa H.K. pove, da je ta lik njen sin, ki živi s svojo družino in ga Ž. zelo sprejema.	Z.0.

21.	Dogovoriva se, da se doma pogovorijo glede nadaljnega življenja mld. otrok in o možnosti, da bi Ž. ali pa oba otroka živela na njenem naslovu, v kolikor oče ne bo zmozel urejanja svojega alkoholizma. Poklicala me bo, da dogovoriva termin razgovora...	Z.0.
15-21	II Evidenčni list- Pomoč družini za dom	Z.1.1.
22.	N.S..... Se napoti v nadaljnjo obravnavo na	Z.0.
22.- 22.	Napotnica Pomoč družini za dom	Z.1.12.
23.	Na pogovor je prišla gospa H.K., kot sva dogovorili termin po telefonu. V družini so se začeli pogovarjati glede pomoči pri urejanju odvisnosti od alkoholizma očeta otrok M.S., kot tudi, kako bi zgledala pomoč v fizični obliki, če bi Ž. živel pri babici. Zaenkrat je vse skupaj za prisotne nepredstavljivo, saj želijo verjeti, da bo oče povečal zanesljivost in odgovornost do otrok, če bo prenehal z uživanjem alkohola.	Z.2.
24.	Z vnukinjo Nino je bila 1x na centru..., sedaj je bila N. že 3x in je zelo vesela te možnosti za terapijo. V šoli je bila na govorilni uri za Ž., kjer so ga pohvalili tako, kar se dela za šolo tiče, kot tudi sprememb na bolje v vedenju nasploh. Pove, da na pedopsihiatriji za Ž. ni več dobila termina razgovora, ker so ji rekli, da več ni potrebno.	Z.0.
25.	Dogovorili sva, da družino v okviru storitve pomoč družini za dom obravnavamo še naprej in da natančneje opredelimo nadaljnje korake, po tem, ko bom opravila razgovor z očetom, ki ima v prihodnjem tednu termin na ...(ambulanta za zdravljenje alkoholizma)	Z.2.
23- 25.	II Evidenčni list- Pomoč družini za dom	Z.1.1.
26.	M.S. se je danes oglasil na razgovor, kot sva bila dogovorjena. Prinesel je popravljeno napotnico izbranega zdravnika za ...(ambulanta za zdravljenje alkoholizma). Povedal je, da je bil dne... pregled in razgovor pri dr...., dal je na pregled tudi kri. Novega termina še nima.	Z.2.
	Narediva pregled finančne situacije, kar pove, da ima cca 1000EUR plače, od tega plača 300EUR kredita, cca 350EUR položnice, tako, da ostane za hrano in druge potrebščine cca 350EUR. Zagotovi, da drugih dolgov nima.	Z.0.
27.	Spregovoriva tudi o njegovi službi in ni se v stanju opredeliti ali bi delodajalec deloval njemu v podporo, če bi potreboval bolnišnično zdravljenje alkoholizma. Dopušča možnost, da se naša služba v primeru potrebe poveže z delodajalcem, s čemer bomo	Z.2.

	počakali do junija, da tudi alkohologinja... poda svoje mnenje. Sprejel je razlago, da bo naša služba vzpostavila kontakt z dr., z namenom izmenjave informacij o poteku zdravljenja.	
28.	Dogovoriva se, da me pokliče po opravljenem naslednjem terminu pri dr. ...	Z.0.
29.	Po zaključku pogovora z M.S. je socialna delavka poklicala dr. Zapisala je: Povedala je, da je pri njej bil na razgovoru do sedaj enkrat in da bo obravnava v bodoče tekla v smeri vzpostavitve absolutne abstinence. . 1x mesečno bo opravljen laboratorijski pregled krvi in nekje na 7-10 dni razgovor pri njej. Ugotovila je, da pri njem gre za odvisnost. Najverjetneje bo potem preusmerjen v obravnavo k ...	Z.0.
26-29	II Evidenčni list- Pomoč družini za dom	Z.1.1.

ANALIZA PRIMERA 14 - Skrbništvo za posebni primer

1. skrajšana kronologija

18.01.2012

K strokovni delavki centra za socialno delo, pravnici, pride na pogovor S.M., skupaj s svojim bratom in sestro v zvezi z urejanjem skrbništva in domskega varstva za svojo mamo G.Z..

23.01.2012

Strokovna delavka, pravnica, posreduje vabilo F.Z..

30.01.2012

Na pogovor k strokovni delavki, pravnici, pride F.Z..

06.02.2012

Strokovna delavka, pravnica, pošlje pisno vabilo N.M..

10.02.2012

Na pogovor, na katerega je vabljen N.M. pridejo N.M., njena sestra S.M. in brat J.Z..

20.02.2012

F.Z. posreduje strokovni delavki, pravnici, dopis v obliki e-pošte.

02.03.2012

Urejanje skrbništva za posebni primer za ga. G.Z. je vmes prevzela socialna delavka. Po e-pošti posreduje odgovor na posredovano e-pošto g. F.Z..

07.03.2012

Na pogovor k socialni delavki je prišel F.Z., skupaj s svojo ženo.

20.03.2012

Na osebni pogovor socialna delavka s pisnim vabilom povabi S.M., J.Z. in N.M..

13.04.2012

Na pogovor k socialni delavki pridejo S.M., J.Z. in N.M..

F.Z. po e-pošti prosi socialno delavko, če ga obvesti, kako so se odločili sestri in brat. Po opravljenem pogovoru s sestrami in bratom socialna delavka po e-pošti pošlje dopis F.Z..

30.05.2012

Sin ga. G.Z., F.Z., pride na pogovor k socialni delavki.

07.06.2012

Socialna delavka izda odločbo, s katero G.Z. postavi skrbnika za posebni primer in sicer sina F.Z..

24.04.2013

Socialna delavka prejme e-pošto od F.Z., kjer omenjeni navaja, da se je po enem letu skrbništva za mamo G.Z. pojavilo veliko vprašanj in problemov.

26.04.2013

Socialna delavka posreduje odgovor g. F.Z. preko e-pošte.

25.07.2013

Skrbnik G.Z., F.Z., posreduje preko e-pošte dopis socialni delavki.

31.07.2013

Socialna delavka zabeleži, da je opravila telefonski pogovor z g. J.Z. in ga usmerila v urejanje odnosov.

31.07.2014

Socialna delavka odgovori g. S.Z. na posredovano e-pošto.

29.01.2014

Socialna delavka posreduje F.Z. obrazec „skrbniško poročilo – pregled za leto 2013“ in ga prosi da obrazec izpolni in ga vrne na center.

14.02.2014

Socialna delavka je prejela izpolnjen obrazec „skrbniško poročilo – pregled za leto 2013“, katerega ji je posredoval F.Z..

04.04.2013

Socialna delavka je pregledala obrazec „skrbniško poročilo – pregled za leto 2013“.

2. analiza gradiva s kodiranjem

2.1. Analiza ravnanja socialne delavke

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	Uradna oseba seznani stranko z 11.čl. Zakona o splošnem upravnem postopku, ki pravi, da je stranka pred organom dolžna govoriti resnico in pošteno uporabljati pravice, ki so ji priznane s tem ali drugimi zakoni, ki urejajo upravni postopek. S.M. bi želela podati pobudo za urejanje skrbništva za posebni primer za mamo G.Z., ki živi sama v hiši. Povem, da je zelo dementna, tudi fizioloških potreb več ne opravlja	DS

	sam,a ima pleničke. Mama ne hodi več samostojno, le ob pomoči dveh ljudi, ki jo primeta na vsaki strani. Imam dva brata J.Z., ki je danes prisoten in F.Z., ... in sestro N.M., ki je prav tako prisotna. Želeli bi urejati institucionalno varstvo. Mama dobiva pokojnino na dom in je ne more več sprejemati. Za njo poskrbimo tako, da je en teden pri bratu..., en teden jo neguje sestra... , en teden pa brat..... V hiši ni kopalnice in stranišča (stranišče je zunaj). Tako bi želeli urediti, da bi pokojnino prejemal skrbnik in z njo razpolagal za mamine potrebe. Mama nas otrok večinoma ne pozna več. Z bratom F.Z. imamo težave, saj bi on želel, da se od mamine pokojnine še kaj prihrani, to pa skoraj ni mogoče, saj se za mamo kupujejo razna mazila in plenične hlačke. Pokojnine ima skupaj z dodatkom za pomoč in postrežbo okoli ...EUR Za skrbnika za posebni primer predlagam brata J.Z., ki je doma in lahko mamo pelje tudi k zdravniku ipd. N.M. se strinjam z zgoraj navedenim. J.Z. sem pripravljen prevzeti skrbništvo za posebni primer za urejanje institucionalnega varstva, odprtja TRR brez izdane kartice na mamino ime, preusmeritve pokojnine na novo odprt TRR in kasneje še ureditve trajnika za plačilo institucionalnega varstva. Uradna oseba stranki seznani, da bo v postopek vključen tudi brat F.Z.. Potrebno bo odpreti skrbstveni transakcijski račun brez izdane kartice in bo dovoljen stalni mesečni dvig. Pokojnino bo potrebno na ZPIZU preusmeriti na novo odprt TRR. Prav tako je potrebno dostaviti obvestilo ZPIZ. Uradna oseba stranke seznani še z urejanjem večjega dodatka za pomoč in postrežbo. Zapisnik nam je bil prebran in nanj nimamo pripomb	
2.	Vabljen Stranka F.Z., opozorjen na dolžnost govoriti resnico in kateri je seznanjen s postopkom obravnave, izjavi: „ Prihajam zaradi urejanja skrbništva za posebni primer za mamo G.Z.. Povem, da sem vsa leta oskrboval svojo mamo..., tudi sestra S.M. ter N., sploh pa intenzivno zadnjih 6 let, prav tako pa sem bil tudi doma v njeni neposredni bližini. Seznanite me z vsebino zapisnika, ki je bil sestavljen z mojim bratom... in sestrama.... Povem, da je pri oskrbi mame še največ sodelovala sestra N. , šele zadnje leto se je vključil tudi brat J.Z.. Povem, da zardi teh razlogov želi da se za skrbnika za posebni primer za urejanje	DS

	domskega varstva, odprtje osebnega računa na banki s preusmeritvijo pokojnine ter ureditev trajnika za plačilo domske oskrbnine, postavi mene oziroma pristajam tudi na to, da se postavi za skrbnika mojo sestro N.M., nikakor pa se ne strinjam, da zadeve za mamó ureja moj brat J.Z...., ker 28 let ni imel pravih stikov z mamó. Povem še, da načeloma pa sploh ne želim, da sedaj mama gre v domsko varstvo. Prva tako povem, da smo v zadnjih petih letih na željo mame prihranili za njen pogreb cca ...EUR in ta denar mora za mamin pogreb tudi ostati. Uradna oseba stranko seznani, da bo še enkrat govorila z go. Natalijo ter na koncu odločila, kdo izmed otrok bo skrbnik za posebni primer“.	
3.	Vabljená stranka N.M., opozorjena na dolžnost govoriti resnico in katera je seznanjena s postopkom obravnave, izjavi: „Prihajam zaradi urejanja skrbništva za posebni primer za mamó G.Z.. Povem, da smo se sedaj z bratom J.Z. ter sestro N.M. dogovorili, da bom jaz prevzela dolžnost skrbnika za posebni primer za našo mamó, s čemer ste me tudi seznanili, da se strinja moj brat F.Z.. Opravila bom vse tiste naloge, ki so bile zavedene v zapisniku z dne.. pri vašem centru. Prisotni.... se strinjam, da zadeve za mojo mamó ureja moja sestra ... Prisotna ... se strinjam, da zadeve za mojo mamó ureja moja sestra ... „	DS
4.	Uvodoma se opravičujem, saj je zaradi menjave zaposlenih na delovnem mestu skrbništva odraslih prišlo do časovnega zamika in vam posredujem odgovor na vaš dopis, ki ste ga posredovali po e-pošti	R.1.
5.	Glede na vaše izpostavljene dileme bi želela pojasniti, da gre pri urejanju skrbništva predvsem za varovanje in zaščito koristi vaše mame. Zaradi potrebnega zaupanja in sodelovanja pri urejanju zadev CSD izhaja iz stališča, da je, v kolikor je le mogoče, potrebno doseči soglasje bližnjih, kar je osebi, ki potrebuje skrbnika v največjo korist. CSD se pri odločitvi glede potrebe po postavitvi skrbnika opira na mnenje kompetentnega zdravnika (psihiatra, nevrologa). Plačilo oskrbe v domu se najprej črpa iz dohodkov premoženja osebe, ugotavlja se plačilna sposobnost zavezancev, ureja se doplačilo občine. Na CSD področje oprostitev plačil institucionalnega varstva pokriva druga delavka.	R.1. R.2. R.4.
6.	Glede na dejstvo, da vašá mama potrebuje skrbnika, ki bi zanjo urejal nujne stvari, da se zavarujejo njene koristi, je potrebno izdati odločbo, s čemer ste bili v postopku seznanjeni in ste se strinjali, da se postavi za skrbnico vašó sestro. Skrbnik bo tako lahko uredil stvari, ki jih sedaj ni mogoče urejati. V kolikor želite konkretne odgovore	R.1. R.2.

	je najbolje, da se oglasite na osebni razgovor na CSD	
7.	„Stranka F.Z., opozorjen na dolžnost govoriti resnico in kateri je seznanjen s postopkom obravnave, izjavi:	R.0.
8.	Prihajam po predhodnem dogovoru in pogovorih z vami po telefonu. Povem, da sem se odločil in ne želim, da bi bila moja mama nameščena v dom za ostarele. Že v zadnjem pogovoru sem predstavil stvari kako in kdo izmed otrok je prevzemal skrb za mamo. Največ skrbi sem zmeraj prevzemal jaz in sestra N., sam pa sem tudi zmeraj vzdrževal mamino hišo in okolico hiše. Pove, da je mama stara 94 let, da je zmeraj živela doma in si ni nikoli želela iti v dom. Še danes pove, da tega ne želi. Mama res težko hodi, vendar ob pomoči lahko hodi in jo tudi redno peljemo na sprehod, najmanj enkrat na dan ob lepem vremenu. Jaz in moja družina živimo v neposredni bližini mamine hiše, kar pomeni osem metrov oziroma iz naše terase do mamine verande je nekje pet metrov. Sam sem še zaposlen, vendar bom letos izpolnjeval pogoje za upokojitev. Žena... je upokojena in je doma ves dan. Povem, da za mamo skrbim na način, da je ob dopoldnevih z mamo moja žena... , ko pa pridem iz službe pa prevzamem skrb za mamo sam. Prav tako hodim k mami ponoči, enkrat okoli 23. ure gre k mami žena, kasneje grem k njej še dvakrat sam in preden grem v službo ponovno. Mama se z nami dobro počuti, veliko se ukvarjamo z njo, pogovarjamo, povem, da ima rada in potrebuje družbo. Sicer je mama dementna tako, da ne prepozna ljudi, razen mene in sestro Natalijo. Ko jo vprašam, kdo sem, včasih reče, ti si moj, ali pa me imenuje z mojim ali tudi večkrat z očetovim imenom. Potrebuje nežnost, toplino in ljudi, ki jo imajo radi. Povem, da imam sam še sina in hčer in tudi snaho, ki je zaposlena v domu za ostarele in je sama glede na izkušnje tudi prepričana, da je za našo mamo bolje, če ostane doma. Pri skrbi za mojo mamo mi tako po potrebi lahko pomagajo tudi moji otroci, kar sta pripravljena in tudi že večkrat vskočita, predvsem hči. V kolikor mama ne bi več mogla bivati sama v svoji hiši povem, da imama v moji hiši zanjo primerno sobo, vendar pa je mama najbolj zadovoljna v svoji hiši, dokler bo le lahko. Povem, da v soseski kakor v naselju vsi, ki nas poznajo, menijo, da je za mamo tako najbolje in je zanjo dobro poskrbljeno. Povem, da sem vse zadeve za mamo že do sedaj največkrat urejal jaz in na zadnje sem urejal tudi višji dodatek za pomoč in postrežbo. Ob obisku zdravnika je ta povedal, da za mamo dobro skrbimo in je zanjo najbolje, če le lahko ostane doma. Povem, da sem za mamo uredil bolnišnično posteljo in jo že čaka, dvignil je nisem, saj v kolikor bi mama odšla v dom, je ne bi potrebovali.	R.1. R.5.

9.	Zaenkrat menim, da ni nobene potrebe za urejanje domskega varstva za mamó, menim pa, da bo mogoče potrebno zanjo v bodoče urejati nekatere zadeve, predvsem soglasja pri zdravniku in glede na dejstvo, da mamam prejema pokojnino v roke, bi bilo potrebno urediti odprtje bančnega računa na njeno ime in prenakazilo pokojnine in dvige. Želim, da predstavite mojo odločitev mojim sestram in bratu. Prav tako povem, da sem pripravljen prevzeti skrbništvo za posebni primer, v kolikor bo mama ostala doma v moji oskrbi za navedena opravila.	R.9.
10.	Seznajte me, da je izvid psihiatra iz leta 2009 in bi za urejanje skrbništva bil potreben najnovejši izvid, ki sem ga pripravljen pridobiti, v kolikor bo potrebno.	R.9.
11.	Prisotna ... pove, da so vse navedbe resnične in ...	R.0.
12.	sem pripravljena prevzemati skrb za svojo taščo, ki jo imamo vsi zelo radi	R.9.
13.	Stranke, opozorjene na dolžnost govoriti resnico in katere so seznajen s postopkom obravnave, izjavijo:	R.0.
14.	Seznajte nas z izjavo našega brata F.Z., ki je povedal, da je pripravljen sam prevzeti skrb za mamó...Govorimo o odnosih v družini in koristi ostarelih ljudi.	R.1. R.4. R.5.
15.	Vsi trije prisotni otroci...povemo, da menimo, da bi bilo mami v korist, če ostane doma, kakor dolgo bo to mogoče, glede na njeno zdravstveno stanje. Želimo, da se nam omogočijo stiki z mamó, k njej bomo prihajali, kakor nam bo dopuščal čas. N.M. povem, da sem soseda in večkrat pridem k mami, kar želi, da mi je omogočeno. Povemo, da smo vsi otroci naše mame, ki jo imamo radi in zanjo znamo primerno poskrbeti, zato ne bi želeli, da brat in njegova družina posegajo v odnos in skrb za mamó ob naših obiskih. Prav tako povemo, da je mama vse življenje redno, vsako nedeljo, obiskovala mašo in želimo, da ima duhovno oskrbo še naprej in sicer enkrat mesečno doma, kar pomeni, da jo obišče župnik.	R.5.
16.	S.M. sem pripravljena prevzeti skrb in prisotnost ob duhovni oskrbi za mojo mamó.	R.9.
17.	Seznajte nas, da je v postopku potrebno pridobiti novo mnenje psihiatra za mamó, kar je pripravljen urediti brat F.Z.. Na podlagi mnenja psihiatra bo izdana odločba za postavitve skrbnika za posebni primer za ureditev bančnega računa za nakazilo pokojnine in razpolaganje s pokojnino za mamine potrebe, v kolikor obstajajo privarčevana sredstva se bo odprla skrbstvena hranilna knjiga, kjer so dovoljeni dvigi samo s soglasjem centra za socialno delo. Zaradi maminega zdravstvenega stanja in za primer, da bi potrebovala domsko	R.9.

	varstvo, se postavi skrbnik tudi za urejanje institucionalnega varstva in dokumentacije v zvezi s tem in urejanje zdravstvene dokumentacije za mamo.	
18.	Povemo, da želimo, da se za vsak primer poda vloga za dom takoj, ko bo odločba o skrbništvu za posebni primer pravnomočna, saj so čakalne dobe dolge in se na tak način zagotovi mesto prej, v kolikor bo to potrebno zaradi maminega zdravstvenega stanja. Želimo, da predstavite našo odločitev bratu F.Z...v želji, da se zadeve urejanji v korist mami in na lep način. Povemo, da se strinjamo, da prevzame skrbništvo za posebni primer za našo mamo ... za navedene zadeve in opravila naš brat F.Z..	R.9.
19.	V razgovoru so se vaši sestri in brat opredelili, da se strinjajo s tem, da mama ostane doma in se vas postavi za skrbnika za posebni primer. Izrazili so, da želijo, da so jim omogočeni stiki z mamo kolikor jim bo čas dopuščal in pričakujejo, da se jim stiki ne bodo omejevali ali da se iz vaše strani in s strani vaše družine ne posega v stike otrok z mamo, prav tako naj se mami omogoči enkrat mesečno duhovna oskrba na domu za kar lahko v primeru, da vi tega ne želite, prevzame skrb sestra S.M.. Prav tako želijo, da se za primer, da se mami stanje poslabša in ne bo sposobna več bivati doma, poda vloga za dom in se mamo uvrsti na čakalno listo in želijo, da se pri skrbi za mamo postopa v skladu z navodili zdravnika. Seznanjeni so s postopkom, prav tako z urejanjem novega mnenja psihiatrinje za mamo in nalogo centra v usmerjanje vseh udeleženi, da delujejo v korist ostarelega človeka.	R.5.
20.	Pred urejanjem skrbništva je tako potrebno urediti mnenje psihiatra, v katerem se bo podalo tudi strokovno mnenje tudi glede tega ali mama potrebuje domsko varstvo ali je v njeno korist, da ostane doma, čemur pa bratje in sestre ne oporekajo.	R.3.d. R.9.
21.	Želijo si le, da se jim na dostojen in primeren način omogočajo stiki, kar je mami v korist in njihova pravica, odnose težave pa je prav, da rešujete izven tega in se odnos posameznega otroka z mamo s tem ne prekinja in ne deluje v nasprotju s koristjo vaše mame. Glede skrbi za mamo v vmesnem času do izdaje odločbe pa so povedali, da se boste to dogovorili med seboj.	R. 5. R.4.
22.	O postopku boste podrobneje seznanjeni v osebni razgovoru, na katerega vas vabim, ko boste prejeli mnenje psihiatra.	R.1.
23.	Stranka F.Z., opozorjen na dolžnost govoriti resnico in kateri je seznanjen s postopkom obravnave, izjavi:	R.0.
24.	Prihajam po predhodnem dogovoru in pogovorih z vami po telefonu. Povem, da sem uredil ambulantni karton iz katerega je razvidno mamino zdravstveno stanje in	R.1. R.5.

	priporočilo psihiatrinje, da je za mamu najugodnejše bivanje v domačem okolju. Kot sem že opredelil v večih pogovorih z vami menim, da je za mamu najbolje, da ostane doma in sem pripravljen tudi popolnoma prevzeti skrb zanjo. Povem, da bi bilo potrebno za mamu urediti, da lahko jaz sprejemam pokojnino, prav tako bi na mamino ime odprl skrbstveno hranilno knjižico, na katero bom nakazal njena privarčevana sredstva in na kateri so dvigi dovoljeni le s soglasjem centra za socialno delo. Povem, da sam urejam za mamu vse zdravstvene zadeve. Povem, da je potrebno ves čas urejati in vzdrževati tudi mamino hišo. Tako bo potrebno v kratkem zamenjati okno. V kolikor bi se mama preselila v mojo hišo, bi bilo prav tako potrebno odjaviti, prijaviti ali znižati stroške za hišo. Že zmeraj sem sam vzdrževal mamino hišo in urejal parcelo.	
25.	Povem, da sem pripravljen prevzeti skrbništvo za posebni primer za svojo mamu...za navedena opravila...	R.9.
26.	1. G.Z. , roj..., stan..., se postavi skrbnik za posebni primer. 2. Skrbniške dolžnosti bo prevzel F.Z., roj..., stan... 3. Naloga skrbnika je, da zastopa imenovano za: - prejemanje pokojnine; - odprtje skrbstvene hranilne knjižice na ime G.Z., kjer so dvigi dovoljeni le s soglasjem centra za socialno delo; - pri vseh opravilih, ki se nanašajo na tekoča in vzdrževalna dela, prijave, odjave in znižanja stroškov za hišo, pripadajoče objekte in parcelo na naslovu....	R.9.
27.	„Center za socialno delo ... je pričel postopek skrbništva za posebni primer za G.Z. na pobudo S.M.. Imenovana je dne 18.01.2012, v izjavi na zapisnik pri CSD... povedala, da bi za mamu ... zaradi njenega zdravstvenega stanja ter dejstva, da potrebuje pomoč pri opravljanju dnevnih aktivnosti in stalni nadzor, bilo potrebno urediti domsko varstvo. Prav tako je podal pobudo za urejanje skrbništva za posebni primer F.Z., ki je dne 07.03.2012 in 30.05.2012 v izjavi na zapisnik povedal, da njegova mama ... ne potrebuje domskega varstva, saj je zanjo doma dobro poskrbljeno in je pripravljen sam prevzeti vso skrb in predložil mnenje psihiatra. Povedal je, da bi bilo potrebno za mamu prevzemati pokojnino, odpreti skrbstveni račun za prihranke in urejati tekoča vzdrževalna dela, prijavo, odjavo oziroma znižanje stroškov za hišo in pripadajoče objekte in parcelo na naslovu...Ker imenovana sama glede na svoje zdravstveno stanje ni sposobna urejati navedenega, bi potrebovala skrbnika za posebni primer. V izjavi na zapisnik dne 30.05.2012 je F.Z. podal izjavo, da je pripravljen	R.5. R.9.

	prevzeti naloge skrbnika za posebni primer za svojo mamo...	
28.	V skladu z 216. členom ZZZDR- UPB 1 je CSD... pričel postopek postavitve skrbnika za posebni primer po uradni dolžnosti. V postopku je bilo na podlagi psihiatričnega izvida spec....ugotovljeno, da je potrebno... zaradi njenega zdravstvenega stanja, zaradi katerega sama ni sposobna zastopati svojih pravic in koristi, v skladu z določili 211. člena ZZZDR- UPB 1 postaviti skrbnika za posebni primer.	R.0.
29.	Nalogo skrbnika za posebni primer je pripravljen prevzeti sin F.Z., ki je tudi podal izjavo, da je pripravljen prevzeti dolžnosti skrbnika za posebni primer za ... za urejanje navedenih zadev. V postopku so svoje soglasje z urejanjem skrbništva za posebni primer za ... , v izjavi na zapisnik z dne 13.04.2012, podali hči, sin... in hči... CSD ... je odločil v skladu z določili 186. in 211. člena ZZZDR- UPB 1 in za skrbnika za posebni primer postavil F.Z., ki bo lahko ustrezno zaščitil pravice in koristi G.Z. .	R.0.
30.	Naloga skrbnika je, da zastopa imenovano za: - prejemanje pokojnine; - odprtje skrbstvene hranilne knjižice na ime G.Z., kjer so dvigi dovoljeni le s soglasjem centra za socialno delo; - pri vseh opravilih, ki se nanašajo na tekoča in vzdrževalna dela, prijave, objave in znižanja stroškov za hišo, pripadajoče objekte in parcelo na naslovu....	R.9.
31.	S tem je odločba utemeljena...“	R.0.
32.	Spoštovani! Kot že v več razgovorih, ki so bili opravljeni z vami in vašimi sestrami ter bratom vam sporočam, da se zadeve o katerih se želite pogovoriti nanašajo in izhajajo predvsem iz odnosa z vašimi sestrami in bratom in ne toliko s samim postopkom skrbništva za posebni primer.	R.5.
33.	V opravljenih osebnih pogovorih ste bili usmerjeni v urejanje odnosov na način, da vsi skupaj upoštevate predvsem koristi vaše mame. Nesoglasja med vami mami niso v korist. Prav tako ste bili v razgovorih usmerjeni v prepoznavanje maminih želja in njenega počutja, saj ji s tem, da je ne vpletate v vaše medsebojne težave, omogočate lepo in mirno starost. Usmerjeni ste bili v sprejemanje odgovornosti za svoja dejanja in iskanje najboljših možnih rešitev v skupnem dialogu in soustvarjanju.	R.5.
34.	Prav tako ste bili vsi seznanjeni z nalogami skrbnika, ki obsega naloge navedene v odločbi. Seznanjeni ste bili, da je skrbnik oseba, ki poskrbi, da je za osebo, katere je	R.2.

	postavljen kot skrbnik, dobro poskrbljeno in ne obstaja potreba, da sam prevzema za osebo celotno skrb, saj ni mogoče pričakovati, da bo skrbnik osebno skrbel za nekoga 24 ur na dan.	R.3.d.
35.	S strani centra za socialno delo je bila opravljena seznanimatev s postopkom in nalogami skrbnika, prav tako svetovalna pomoč. Odnosne zadeve pa je potrebno reševati medsebojno ali ob strokovni pomoči v kolikor obstaja pripravljenost na sodelovanje.	R.0.
36.	Vendar nikogar ne moremo prisiliti, da sodeluje oziroma mam oiskuje, za svetovalno delo pa je predpogoj osebna pripravljenost.	R.0.
37.	Zakonsko pa ob hujših kršitvah obstaja možnost podaje prijave policiji. Toliko na kratko, naslednji teden sme odsotna. Okvirje našega dela sem vam na kratko predstavila zgoraj, določene zadeve pa včasih presegajo naše možnosti kakor tudi pristojnosti. Sicer pa smo ob uradnih urah na voljo za osebne razgovore. Lep pozdrav.	R.0
38.	usmerjanje v urejanje odnosov	R.5.
39.	V naslednjem tednu odhajam na tritedenski dopust.	R.0.
40.	Glede porabe maminega denarja je potrebno voditi račune in tudi posredovati poročilo CSD-ju, glede prihrankov, ki ste jih bili obvezani predložiti na skrbstveno hranilno knjigo, pa je določilo že v odločbi, da na banki brez našega dovoljenja dvigi niso možni.	R.3.d.
41.	Tako lahko podate vlogo za dvig sredstev iz skrbstvenega računa, potrebno pa je prej podati poročilo tako o odprtju, št. računa, znesku na račun in o porabi mamine pokojnine (s priloženimi računi), da lahko opredelimo njene stroške kakor upravičenost dviga, glede na njene potrebe. V kolikor živi skupaj z vami v vaši hiši, prispeva le svoj del k kurjavi. Prav tako bi bilo potrebno opredeliti, zakaj mama nima varstvenega dodatka in ali je upravičena do zvišanja dodatka za pomoč in postrežbo, zadnje lahko urejate pri osebem zdravniku. Lahko pa se oglasite na osebni pogovor	R.3.d.
42.	Spoštovani, v skladu z Zakonom o zakonski zvezi in družinskih razmerjih ste bili postavljeni za skrbnika za posebni primer G.Z.. Za vašo skrb in delo se vam zahvaljujemo. O vašem delu potrebujemo letno poročilo, zato vas prosimo, da izpolnite obrazec in nam ga vrnete po pošti ali prinesete osebno....	R.3.d.

	Stanje na dan 31.12.2013 mesečni dohodki: mesečni izdatki: Stanje na današnji dan Prosimo kratko opišite zakaj so bila sredstva porabljena: Predlogi in pripombe skrbnika pri opravljanju skrbniških nalog: Skrbnik:	
44.	Skrbnik... je za varovanja ... podal skrbniško poročilo o delu pisno po pošti dne ... Poročilo je pregledala: ... Mnenje k predloženemu poročilu: Poročilo je kompletno. Predlogov sprememb in navodil skrbstvenega organa ni...“.	R.0.

2.2. Analiza uporabe jezika

Št.	Beseda, besedna zveza	Koda
0.	uvodoma	J.2.
1.	se opravičujem	J.1.
2.	vam posredujem odgovor na vaš dopis	J.2.
3.	glede na vaše izpostavljene dileme	J.2.
4.	bi želela pojasniti	J.2.
5.	gre pri urejanju skrbništva predvsem za varovanje in zaščito koristi vaše mame	J.2.
6.	zaradi potrebnega zaupanja in sodelovanja pri urejanju zadev CSD	J.1.
7.	v kolikor je le mogoče, potrebno doseči soglasje bližnjih	J.1.
8.	kar je osebi, ki potrebuje skrbnika v največjo korist	J.1.
9.	CSD se pri odločitvi glede potrebe po postavitvi skrbnika	J.2.
10.	opira na mnenje kompetentnega zdravnika (psihiatra, nevrologa)	J.2.

11.	plačilo oskrbe v domu	J.1.
12.	se najprej črpa iz dohodkov premoženja osebe	J.2.
13.	ugotavlja se plačilna sposobnost zavezancev	J.2.
14.	izhaja iz stališča	J.2.
15.	ureja se doplačilo občine	J.2.
16.	področje oprostitve plačil institucionalnega varstva pokriva	J.2.
17.	vaša mama potrebuje skrbnika, ki bi zanjo urejal nujne stvari	J.1.
18.	da se zavarujejo njene koristi	J.1.
19.	potrebno izdati odločbo	J.2.
20.	ste bili v postopku seznanjeni	J.2.
21.	ste se strinjali	J.1.
22.	se postavi za skrbnico	J.2.
23.	skrbnik bo lahko uredil	J.1.
24.	v kolikor želite konkretne odgovore	J.2.
25.	da se oglasite na osebni razgovor na CSD	J.2.
26.	stranka	J.2.
27.	opozorjen na dolžnost govoriti resnico	J.2.
28.	kateri je seznanjen s postopkom obravnave	J.2.
29.	izjavi	J.2.
30.	prihajam po predhodnem dogovoru	J.2.
31.	sem pripravljen prevzeti skrbništvo za posebni primer	J.1.
32.	seznanite me	J.2.
33.	pove, da so vse navedbe resnične	J.2.
34.	stranke	J.2.
35.	opozorjene na dolžnost govoriti resnico	J.2.
36.	so seznanjen s postopkom obravnave	J.2.
37.	seznanite nas	J.2.
38.	z izjavo	J.2.
39.	govorimo o odnosih v družini	J.1.
40.	koristi ostarelih ljudi	J.1.
41.	v postopku potrebno pridobiti	J.2.
42.	ново mnenje psihiatra	J.2.
43.	je pripravljen urediti	J.1.

44.	na podlagi mnenja psihiatra	J.2.
45.	izdana odločba za postavitve skrbnika za posebni primer	J.2.
46.	za ureditev bančnega računa za nakazilo pokojnine	J.2.
47.	v kolikor obstajajo privarčevana sredstva	J.2.
48.	se bo odprla skrbstvena hranilna knjiga	J.2.
49.	razpolaganje s pokojnino	J.2.
50.	za mamine potrebe	J.1.
51.	dovoljeni dvigi samo s soglasjem centra za socialno delo	J.2.
52.	potrebovala domsko varstvo	J.1.
53.	postavi skrbnik	J.2.
54.	za urejanje institucionalnega varstva	J.2.
55.	v razgovoru so se opredelili	J.2.
56.	se strinjajo s tem	J.1.
57.	izrazili so, da želijo	J.1.
58.	so jim omogočeni stiki	J.1.
59.	pričakujejo	J.1.
60.	stiki ne bodo omejevali	J.1.
61.	ne posega v stike otrok z mamo	J.2.
62.	naj se mami omogoči	J.1.
63.	poda vloga za dom	J.2.
64.	se pri skrbi za mamo postopa	J.2.
65.	v skladu z navodili zdravnika	J.2.
66.	seznanjeni so s postopkom	J.2.
67.	nalogo centra v usmerjanje vseh udeležениh	J.1.
69.	da delujejo v korist ostarelega človeka	J.1.
70.	je tako potrebno urediti mnenje psihiatra	J.2.
71.	v katerem se bo podalo tudi strokovno mnenje	J.2.
72.	ali je v njeno korist, da ostane doma	J.1.
73.	ne oporekajo	J.2.
74.	želijo si le	J.1.
75.	na dostojen in primeren način omogočajo stiki	J.1.
76.	mami v korist	J.1.
77.	njihova pravica	J.1.

78.	odnosne težave	J.1.
79.	da rešujete izven tega	J.2.
80.	da se odnos posameznega otroka z mamo s tem ne prekinja	J.1.
81.	ne deluje v nasprotju s koristjo	J.1.
82.	do izdaje odločbe	J.2.
83.	dogovorili med seboj	J.1.
84.	o postopku	J.2.
85.	boste podrobneje seznanjeni	J.2.
86.	v osebnem razgovoru	J.2.
87.	na katerega vas vabim	J.1.
88.	opozorjen na dolžnost govoriti resnico	J.2.
89.	je seznanjen s postopkom obravnave	J.2.
90.	sem pripravljen	J.1.
91.	prevzeti skrbništvo za posebni primer	J.2.
92.	se postavi skrbnik za posebni primer	J.2.
93.	skrbniške dolžnosti bo prevzel	J.2.
94.	naloga skrbnika je	J.2.
95.	da zastopa imenovano	J.2.
96.	je pričel postopek skrbništva za posebni primer	J.2.
97.	na pobudo	J.2.
98.	v izjavi na zapisnik pri CSD	J.2.
99.	potrebuje pomoč pri opravljanju dnevnih aktivnosti	J.1.
100.	stalni nadzor	J.2.
101.	potrebno urediti domsko varstvo	J.1.
102.	je podal pobudo	J.2.
103.	je zanjo doma dobro	J.1.
104.	pripravljen sam prevzeti vso skrb	J.1.
105.	imenovana	J.2.
106.	ni sposobna urejati navedenega	J.2.
107.	je pripravljen prevzeti naloge	J.1.
108.	v skladu z 216. členom ZZZDR- UPB 1 je CSD	J.2.
109.	pričel postopek postavitve skrbnika za posebni primer	J.2.
110.	po uradni dolžnosti	J.2.

111.	v postopku je bilo	J.2.
112.	na podlagi psihiatričnega izvida ugotovljeno	J.2.
113.	zaradi katerega sama ni sposobna zastopati svojih pravic in koristi	J.2.
114.	v skladu z določili 211. člena ZZZDR- UPB 1	J.2.
115.	nalogo skrbnika za posebni primer	J.1.
116.	soglasje	J.1.
117.	podali	J.2.
118.	CSD ... je odločil	J.2.
119.	za skrbnika za posebni primer postavil	J.2.
120.	bo lahko ustrezno zaščitil pravice in koristi	J.1.
121.	da zastopa imenovano	J.2.
122.	s tem je odločba utemeljena	J.2.
123.	kot že v več razgovorih, ki so bili opravljeni	J.2.
124.	zadeve o katerih se želite pogovoriti	J.1.
125.	izhajajo predvsem iz odnosa	J.1.
126.	opravljenih osebnih pogovorih	J.1.
127.	ste bili usmerjeni v urejanje odnosov	J.1.
128.	na način, da vsi skupaj upoštevate predvsem koristi vaše mame	J.1.
129.	v razgovorih	J.2.
130.	prepoznavanje maminih želja in njenega počutja	J.1.
131.	omogočate lepo in mirno starost	J.1.
132.	usmerjeni ste bili v sprejemanje	J.1.
133.	iskanje najboljših možnih rešitev	J.1.
134.	v skupnem dialogu in soustvarjanju	J.1.
135.	obsega naloge navedene v odločbi	J.2.
136.	je za osebo dobro poskrbljeno	J.1.
137.	s strani centra za socialno delo	J.2.
138.	je bila opravljena seznanitev s postopkom in nalogami skrbnika	J.2.
139.	svetovalna pomoč	J.1.
140.	odnosne zadeve	J.1.
141.	potrebno reševati medsebojno	J.1.
142.	ob strokovni pomoči	J.1.
143.	pripravljenost na sodelovanje	J.1.

144.	sodeluje	J.1.
145.	svetovalno delo	J.1.
146.	predpogoj osebna pripravljenost	J.1.
147.	zakonsko pa ob hujših kršitvah	J.2.
148.	podaje prijave policiji	J.2.
149.	sem vam na kratko predstavila okvirje našega dela	J.1.
150.	določene zadeve pa včasih presegajo naše možnosti	J.2.
151.	na voljo za osebne razgovore	J.2.
152.	usmerjanje v urejanje odnosov	J.1.
153.	posredovati poročilo CSD-ju	J.2.
154.	obvezani predložiti na skrbstveno hranilno knjigo	J.2.
155.	določilo že v odločbi	J.2.
156.	lahko podate vlogo	J.1.
157.	podati poročilo	J.2.
158.	lahko opredelimo njene stroške kakor upravičenost dviga	J.2.
159.	glede na njene potrebe	J.1.
160.	bi bilo potrebno opredeliti	J.1.
161.	vašo skrb in delo se vam zahvaljujemo	J.1.
162.	o vašem delu potrebujemo letno poročilo	J.1.
163.	da izpolnite obrazec	J.2.
164.	nam ga vnete po pošti ali prinesete osebno	J.2.
165.	za varovanja	J.2.
166.	skrbniško poročilo o delu	J.2.
167.	podal	J.2.
168.	poročilo je pregledala	J.2.
169.	mnenje k predloženemu poročilu	J.2.
170.	poročilo je kompletno	J.2.
171.	predlogov sprememb	J.1.
172.	navodil skrbstvenega organa ni	J.2.
173.	poročilo o delu skrbnika	J.2.
174.	za varovanja	J.2.
175.	varovanec se preživlja	J.2.
176.	opis skrbnikovih ugotovitev splošnega stanja varovanja	J.2.

177.	zdravstveno stanje	J.2.
178.	druge razmere: opišite kako se hrani, potrebuje nego, oblači	J.2.
179.	vaši odnosi	J.1.
180.	za varovanja sem opravil naslednja opravila	J.2
181.	skrbstvene hranilne knjižice	J.2.

2.3. Analiza zapisovanja

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	Uradna oseba seznani stranko z 11.čl. Zakona o splošnem upravnem postopku, ki pravi, da je stranka pred organom dolžna govoriti resnico in pošteno uporabljati pravice, ki so ji priznane s tem ali drugimi zakoni, ki urejajo upravni postopek. S.M. bi želela podati pobudo za urejanje skrbništva za posebni primer za mamo G.Z., ki živi sama v hiši. Povem, da je zelo dementna, tudi fizioloških potreb več ne opravlja sama, ima pleničke. Mama ne hodi več samostojno, le ob pomoči dveh ljudi, ki jo primeta na vsaki strani. Imam dva brata J.Z., ki je danes prisoten in F.Z., ... in sestro N.M., ki je prav tako prisotna. Želeli bi urejati institucionalno varstvo. Mama dobiva pokojnino na dom in je ne more več sprejemati. Za njo poskrbimo tako, da je en teden pri bratu..., en teden jo neguje sestra... , en teden pa brat..... V hiši ni kopalnice in stranišča (stranišče je zunaj). Tako bi želeli urediti, da bi pokojnino prejemal skrbnik in z njo razpolagal za mamine potrebe. Mama nas otrok večinoma ne pozna več. Z bratom F.Z. imamo težave, saj bi on želel, da se od mamine pokojnine še kaj prihrani, to pa skoraj ni mogoče, saj se za mamo kupujejo razna mazila in plenične hlačke. Pokojnine ima skupaj z dodatkom za pomoč in postrežbo okoli ...EUR Za skrbnika za posebni primer predlagam brata J.Z., ki je doma in lahko mamo pelje tudi k zdravniku ipd. N.M. se strinjam z zgoraj navedenim. J.Z. sem pripravljen prevzeti skrbništvo za posebni primer za urejanje institucionalnega varstva, odprtja TRR brez izdane kartice na mamino ime, preusmeritve pokojnine na novo odprt TRR in kasneje še ureditve trajnika za plačilo institucionalnega varstva. Uradna oseba stranki seznani, da bo v postopek vključen tudi brat F.Z. . Potrebno bo	Z.0.

	odpreti skrbstveni transakcijski račun brez izdane kartice in bo dovoljen stalni mesečni dvig. Pokojnino bo potrebno na ZPIZU preusmeriti na novo odprt TRR. Prav tako je potrebno dostaviti obvestilo ZPIZ. Uradna oseba stranke seznani še z urejanjem večjega dodatka za pomoč in postrežbo. Zapisnik nam je bil prebran in nanj nimamo pripomb	
1-1	Zapisnik	Z.1.11.
2.	Vabljen stranka F.Z., opozorjen na dolžnost govoriti resnico in kateri je seznanjen s postopkom obravnave, izjavi: „Prihajam zaradi urejanja skrbništva za posebni primer za mamó G.Z.. Povem, da sem vsa leta oskrboval svojo mamó..., tudi sestra S.M. ter N., sploh pa intenzivno zadnjih 6 let, prav tako pa sem bil tudi doma v njeni neposredni bližini. Seznanite me z vsebino zapisnika, ki je bil sestavljen z mojim bratom... in sestrama.... Povem, da je pri oskrbi mame še največ sodelovala sestra N., šele zadnje leto se je vključil tudi brat J.Z.. Povem, da zaradi teh razlogov želi da se za skrbnika za posebni primer za urejanje domskega varstva, odprte osebne računa na banki s preusmeritvijo pokojnine ter ureditev trajnika za plačilo domske oskrbnine, postavi mene oziroma pristajam tudi na to, da se postavi za skrbnika mojo sestro N.M., nikakor pa se ne strinjam, da zadeve za mamó ureja moj brat J.Z...., ker 28 let ni imel pravih stikov z mamó. Povem še, da načeloma pa sploh ne želim, da sedaj mama gre v domsko varstvo. Prva tako povem, da smo v zadnjih petih letih na željo mame prihranili za njen pogreb cca ...EUR in ta denar mora za mamin pogreb tudi ostati. Uradna oseba stranko seznani, da bo še enkrat govorila z go. Natalijo ter na koncu odločila, kdo izmed otrok bo skrbnik za posebni primer“.	Z.0.
2-2	Zapisnik	Z.1.11.
3.	Vabljen stranka N.M., opozorjena na dolžnost govoriti resnico in katera je seznanjena s postopkom obravnave, izjavi: „Prihajam zaradi urejanja skrbništva za posebni primer za mamó G.Z.. Povem, da smo se sedaj z bratom J.Z. ter sestro N.M. dogovorili, da bom jaz prevzela dolžnost skrbnika za posebni primer za našo mamó, s čemer ste me tudi seznanili, da se strinja moj brat F.Z.. Opravila bom vse tiste naloge, ki so bile zavedene v zapisniku z dne.. pri vašem centru. Prisotni.... se strinjam, da zadeve za mojo mamó ureja moja sestra...	Z.0.

	Prisotna... se strinjam, da zadeve za mojo mamo ureja moja sestra... „	
3-3	Zapisnik	Z.1.11.
4.	Uvodoma se opravičujem, saj je zaradi menjave zaposlenih na delovnem mestu skrbništva odraslih prišlo do časovnega zamika in vam posredujem odgovor na vaš dopis, ki ste ga posredovali po e-pošti	Z.2.
5.	Glede na vaše izpostavljene dileme bi želela pojasniti, da gre pri urejanju skrbništva predvsem za varovanje in zaščito koristi vaše mame. Zaradi potrebnega zaupanja in sodelovanja pri urejanju zadev CSD izhaja iz stališča, da je, v kolikor je le mogoče, potrebno doseči soglasje bližnjih, kar je osebi, ki potrebuje skrbnika v največjo korist. CSD se pri odločitvi glede potrebe po postavitvi skrbnika opira na mnenje kompetentnega zdravnika (psihiatra, nevrologa). Plačilo oskrbe v domu se najprej črpa iz dohodkov premoženja osebe, ugotavlja se plačilna sposobnost zavezancev, ureja se doplačilo občine. Na CSD področje oprostitev plačil institucionalnega varstva pokriva druga delavka.	Z.2.
6.	Glede na dejstvo, da vaša mama potrebuje skrbnika, ki bi zanjo urejal nujne stvari, da se zavarujejo njene koristi, je potrebno izdati odločbo, s čemer ste bili v postopku seznanjeni in ste se strinjali, da se postavi za skrbnico vašo sestro. Skrbnik bo tako lahko uredil stvari, ki jih sedaj ni mogoče urejati. V kolikor želite konkretne odgovore je najbolje, da se oglasite na osebni razgovor na CSD.	Z.2.
4-6	Dopis preko e-pošte	Z.1.3.
7.	Stranka F.Z., opozorjen na dolžnost govoriti resnico in kateri je seznanjen s postopkom obravnave, izjavi:	Z.0.
8.	Prihajam po predhodnem dogovoru in pogovorih z vami po telefonu. Povem, da sem se odločil in ne želim, da bi bila moja mama nameščena v dom za ostarele. Že v zadnjem pogovoru sem predstavil stvari kako in kdo izmed otrok je prevzemal skrb za mamo. Največ skrbi sem zmeraj prevzemal jaz in sestra N., sam pa sem tudi zmeraj vzdrževal mamino hišo in okolico hiše. Pove, da je mama stara 94 let, da je zmeraj živela doma in si ni nikoli želela iti v dom. Še danes pove, da tega ne želi. Mama res težko hodi, vendar ob pomoči lahko hodi in jo tudi redno peljemo na sprehod, najmanj enkrat na dan ob lepem vremenu. Jaz in moja družina živimo v neposredni bližini mamine hiše, kar pomeni osem metrov oziroma iz naše terase do mamine verande je nekje pet metrov. Sam sem še zaposlen, vendar bom letos izpolnjeval pogoje za upokojitev. Žena... je upokojena in je doma ves dan. Povem,	Z.2.

	da za mammo skrbim na način, da je ob dopoldnevih z mammo moja žena... , ko pa pridem iz službe pa prevzamem skrb za mammo sam. Prav tako hodim k mami ponoči, enkrat okoli 23. ure gre k mami žena, kasneje grem k njej še dvakrat sam in preden grem v službo ponovno. Mama se z nami dobro počuti, veliko se ukvarjamo z njo, pogovarjamo, povem, da ima rada in potrebuje družbo. Sicer je mama dementna tako, da ne prepozna ljudi, razen mene in sestro Natalijo. Ko jo vprašam, kdo sem, včasih reče, ti si moj, ali pa me imenuje z mojim ali tudi večkrat z očetovim imenom. Potrebuje nežnost, toplino in ljudi, ki jo imajo radi. Povem, da imam sam še sina in hčer in tudi snaho, ki je zaposlena v domu za ostarele in je sama glede na izkušnje tudi prepričana, da je za našo mammo bolje, če ostane doma. Pri skrbi za mojo mammo mi tako po potrebi lahko pomagajo tudi moji otroci, kar sta pripravljena in tudi že večkrat vskočita, predvsem hči. V kolikor mama ne bi več mogla bivati sama v svoji hiši povem, da imama v moji hiši zanj primerno sobo, vendar pa je mama najbolj zadovoljna v svoji hiši, dokler bo le lahko. Povem, da v soseski kakor v naselju vsi, ki nas poznajo, menijo, da je za mammo tako najbolje in je zanj dobro poskrbljeno. Povem, da sem vse zadeve za mammo že do sedaj največkrat urejal jaz in na zadnje sem urejal tudi višji dodatek za pomoč in postrežbo. Ob obisku zdravnika je ta povedal, da za mammo dobro skrbimo in je zanj najbolje, če le lahko ostane doma. Povem, da sem za mammo uredil bolnišnično posteljo in jo že čaka, dvignil je nisem, saj v kolikor bi mama odšla v dom, je ne bi potrebovali.	
9.	Zaenkrat menim, da ni nobene potrebe za urejanje domskega varstva za mammo, menim pa, da bo mogoče potrebno zanj v bodoče urejati nekatere zadeve, predvsem soglasja pri zdravniku in glede na dejstvo, da mamam prejema pokojnino v roke, bi bilo potrebno urediti odprtje bančnega računa na njeno ime in prenakazilo pokojnine in dvige. Želim, da predstavite mojo odločitev mojim sestram in bratu. Prav tako povem, da sem pripravljen prevzeti skrbništvo za posebni primer, v kolikor bo mama ostala doma v moji oskrbi za navedena opravila.	Z.2.
10.	Seznajte me, da je izvid psihiatra iz leta 2009 in bi za urejanje skrbništva bil potreben novejši izvid, ki sem ga pripravljen pridobiti, v kolikor bo potrebno.	Z.2.
11.	Prisotna ... pove, da so vse navedbe resnične in ...	Z.0.
12.	sem pripravljena prevzemati skrb za svojo taščo, ki jo imamo vsi zelo radi	Z.2.
7-12	Zapisnik	Z.1.11.
13.	Stranke, opozorjene na dolžnost govoriti resnico in katere so seznanjen s postopkom	Z.0.

	obravnavave, izjavijo:	
14.	Seznajte nas z izjavo našega brata F.Z., ki je povedal, da je pripravljen sam prevzeti skrb za mamo...Govorimo o odnosih v družini in koristi ostarelih ljudi.	Z.2.
15.	Vsi trije prisotni otroci...povemo, da menimo, da bi bilo mami v korist, če ostane doma, kakor dolgo bo to mogoče, glede na njeno zdravstveno stanje. Želimo, da se nam omogočijo stiki z mamo, k njej bomo prihajali, kakor nam bo dopuščal čas. N.M. povem, da sem sosed in večkrat pridem k mami, kar želi, da mi je omogočeno. Povemo, da smo vsi otroci naše mame, ki jo imamo radi in zanjo znamo primerno poskrbeti, zato ne bi želeli, da brat in njegova družina posegajo v odnos in skrb za mamo ob naših obiskih. Prav tako povemo, da je mama vse življenje redno, vsako nedeljo, obiskovala mašo in želimo, da ima duhovno oskrbo še naprej in sicer enkrat mesečno doma, kar pomeni, da jo obišče župnik.	Z.2.
16.	S.M. sem pripravljena prevzeti skrb in prisotnost ob duhovni oskrbi za mojo mamo.	Z.2.
17.	Seznajte nas, da je v postopku potrebno pridobiti novo mnenje psihiatra za mamo, kar je pripravljen urediti brat F.Z.. Na podlagi mnenja psihiatra bo izdana odločba za postavitve skrbnika za posebni primer za ureditev bančnega računa za nakazilo pokojnine in razpolaganje s pokojnino za mamine potrebe, v kolikor obstajajo privarčevana sredstva se bo odprla skrbstvena hranilna knjiga, kjer so dovoljeni dvigi samo s soglasjem centra za socialno delo. Zaradi maminega zdravstvenega stanja in za primer, da bi potrebovala domsko varstvo, se postavi skrbnik tudi za urejanje institucionalnega varstva in dokumentacije v zvezi s tem in urejanje zdravstvene dokumentacije za mamo.	Z.2.
18.	Povemo, da želimo, da se za vsak primer poda vloga za dom takoj, ko bo odločba o skrbništvu za posebni primer pravnomočna, saj so čakalne dobe dolge in se na tak način zagotovi mesto prej, v kolikor bo to potrebno zaradi maminega zdravstvenega stanja. Želimo, da predstavite našo odločitev bratu F.Z....v želji, da se zadeve urejanji v korist mami in na lep način. Povemo, da se strinjamo, da prevzame skrbništvo za posebni primer za našo mamo ... za navedene zadeve in opravila naš brat F.Z..	Z.2.
13-18	Zapisnik	Z.1.11.
19.	V razgovoru so se vaši sestri in brat opredelili, da se strinjajo s tem, da mama ostane doma in se vas postavi za skrbnika za posebni primer. Izrazili so, da želijo, da so jim omogočeni stiki z mamo kolikor jim bo čas dopuščal in pričakujejo, da se jim stiki ne bodo omejevali ali da se iz vaše strani in s strani vaše družine ne posega v stike	Z.2.

	otrok z mamó, prav tako naj se mami omogoči enkrat mesečno duhovna oskrba na domu za kar lahko v primeru, da vi tega ne želite, prevzame skrb sestra S.M.. Prav tako želijo, da se za primer, da se mami stanje poslabša in ne bo sposobna več bivati doma, poda vloga za dom in se mamó uvrsti na čakalno listo in želijo, da se pri skrbi za mamó postopa v skladu z navodili zdravnika. Seznanjeni so s postopkom, prav tako z urejanjem novega mnenja psihiatrinje za mamó in nalogo centra v usmerjanje vseh udeležениh, da delujejo v korist ostarelega človeka.	
20.	Pred urejanjem skrbništva je tako potrebno urediti mnenje psihiatra, v katerem se bo podalo tudi strokovno mnenje tudi glede tega ali mama potrebuje domsko varstvo ali je v njeno korist, da ostane doma, čemur pa bratje in sestre ne oporekajo.	Z.2.
21.	Želijo si le, da se jim na dostojen in primeren način omogočajo stiki, kar je mami v korist in njihova pravica, odnosne težave pa je prav, da rešujete izven tega in se odnos posameznega otroka z mamó s tem ne prekinja in ne deluje v nasprotju s koristjo vaše mame. Glede skrbi za mamó v vmesnem času do izdaje odločbe pa so povedali, da se boste to dogovorili med seboj.	Z. 1.
22.	V postopku boste podrobneje seznanjeni v osebнем razgovoru, na katerega vas vabim, ko boste prejeli mnenje psihiatra.	Z.2.
19-22	Dopis preko e-pošte	Z.1.3.
23.	Stranka F.Z., opozorjen na dolžnost govoriti resnico in kateri je seznanjen s postopkom obravnave, izjavi:	Z.0.
24.	Prihajam po predhodnem dogovoru in pogovorih z vami po telefonu. Povem, da sem uredil ambulantni karton iz katerega je razvidno mamino zdravstveno stanje in priporočilo psihiatrinje, da je za mamó najugodnejše bivanje v domačem okolju. Kot sem že opredelil v večih pogovorih z vami menim, da je za mamó najbolje, da ostane doma in sem pripravljen tudi popolnoma prevzeti skrb zanjo. Povem, da bi bilo potrebno za mamó urediti, da lahko jaz sprejemam pokojnino, prav tako bi na mamino ime odprl skrbstveno hranilno knjižico, na katero bom nakazal njena privarčevana sredstva in na kateri so dvigi dovoljeni le s soglasjem centra za socialno delo. Povem, da sam urejam za mamó vse zdravstvene zadeve. Povem, da je potrebno ves čas urejati in vzdrževati tudi mamino hišo. Tako bo potrebno v kratkem zamenjati okno. V kolikor bi se mama preselila v mojo hišo, bi bilo prav tako potrebno odjaviti, prijaviti ali znižati stroške za hišo. Že zmeraj sem sam vzdrževal mamino hišo in urejal parcelo.	Z.2.

25.	Povem, da sem pripravljen prevzeti skrbništvo za posebni primer za svojo mamo... za navedena opravila...	Z.2.
23-25	Zapisnik	Z.1.11.
26.	Center za socialno delo ... izdaja na podlagi po uradni dolžnosti naslednjo odločbo 1. G.Z. , roj..., stan..., se postavi skrbnik za posebni primer. 2. Skrbniške dolžnosti bo prevzel F.Z., roj..., stan... 3. Naloga skrbnika je, da zastopa imenovano za: - prejemanje pokojnine; - odprte skrbstvene hranilne knjižice na ime G.Z., kjer so dvigi dovoljeni le s soglasjem centra za socialno delo; - pri vseh opravilih, ki se nanašajo na tekoča in vzdrževalna dela, prijave, odjave in znižanja stroškov za hišo, pripadajoče objekte in parcelo na naslovu....	Z.2.
27.	„Center za socialno delo ... je pričel postopek skrbništva za posebni primer za G.Z. na pobudo S.M.. Imenovana je dne 18.01.2012, v izjavi na zapisnik pri CSD... povedala, da bi za mamo ... zaradi njenega zdravstvenega stanja ter dejstva, da potrebuje pomoč pri opravljanju dnevnih aktivnosti in stalni nadzor, bilo potrebno urediti domsko varstvo. Prav tako je podal pobudo za urejanje skrbništva za posebni primer F.Z., ki je dne 07.03.2012 in 30.05.2012 v izjavi na zapisnik povedal, da njegova mama ... ne potrebuje domskega varstva, saj je zanjo doma dobro poskrbljeno in je pripravljen sam prevzeti vso skrb in predložil mnenje psihiatra. Povedal je, da bi bilo potrebno za mamo prevzemati pokojnino , odpreti skrbstveni račun za prihranke in urejati tekoča vzdrževalna dela, prijavo, odjavo oziroma znižanje stroškov za hišo in pripadajoče objekte in parcelo na naslovu...Ker imenovana sama glede na svoje zdravstveno stanje ni sposobna urejati navedenega, bi potrebovala skrbnika za posebni primer. V izjavi na zapisnik dne 30.05.2012 je F.Z. podal izjavo, da je pripravljen prevzeti naloge skrbnika za posebni primer za svojo mamo...	Z.2.
28.	V skladu z 216. členom ZZZDR- UPB 1 je CSD... pričel postopek postavitve skrbnika za posebni primer po uradni dolžnosti. V postopku je bilo na podlagi psihiatričnega izvida spec....ugotovljeno, da je potrebno... zaradi njenega zdravstvenega stanja, zaradi katerega sama ni sposobna zastopati svojih pravic in koristi, v skladu z določili 211. člena ZZZDR- UPB 1 postaviti skrbnika za posebni primer.	Z.0.

029.	Nalogo skrbnika za posebni primer je pripravljen prevzeti sin F.Z., ki je tudi podal izjavo, da je pripravljen prevzeti dolžnosti skrbnika za posebni primer za ... za urejanje navedenih zadev. V postopku so svoje soglasje z urejanjem skrbništva za posebni primer za ... , v izjavi na zapisnik z dne 13.04.2012, podali hči, sin... in hči...	Z.2.
	CSD ... je odločil v skladu z določili 186. in 211. člena ZZZDR- UPB 1 in za skrbnika za posebni primer postavil F.Z., ki bo lahko ustrezno zaščitil pravice in koristi G.Z..	
30.	Naloga skrbnika je, da zastopa imenovano za: - prejemanje pokojnine; - odprtje skrbstvene hranilne knjižice na ime G.Z., kjer so dvigi dovoljeni le s soglasjem centra za socialno delo; - pri vseh opravilih, ki se nanašajo na tekoča in vzdrževalna dela, prijave, odjave in znižanja stroškov za hišo, pripadajoče objekte in parcelo na naslovu....	Z.2.
31.	S tem je odločba utemeljena...“	Z.0.
26-31	Odločba	Z.1.12.
32.	Spoštovani! Kot že v več razgovorih, ki so bili opravljeni z vami in vašimi sestrami ter bratom vam sporočam, da se zadeve o katerih se želite pogovoriti nanašajo in izhajajo predvsem iz odnosa z vašimi sestrami in bratom in ne toliko s samim postopkom skrbništva za posebni primer.	Z.2.
33.	V opravljenih osebnih pogovorih ste bili usmerjeni v urejanje odnosov na način, da vsi skupaj upoštevate predvsem koristi vaše mame. Nesoglasja med vami mami niso v korist. Prav tako ste bili v razgovorih usmerjeni v prepoznavanje maminih želja in njenega počutja, saj ji s tem, da je ne vpletate v vaše medsebojne težave, omogočate lepo in mirno starost. Usmerjeni ste bili v sprejemanje odgovornosti za svoja dejanja in iskanje najboljših možnih rešitev v skupnem dialogu in soustvarjanju.	Z.2.
34.	Prav tako ste bili vsi seznanjeni z nalogami skrbnika, ki obsega naloge navedene v odločbi. Seznanjeni ste bili, da je skrbnik oseba, ki poskrbi, da je za osebo, katere je postavljen kot skrbnik, dobro poskrbljeno in ne obstaja potreba, da sam prevzema za osebo celotno skrb, saj ni mogoče pričakovati, da bo skrbnik osebno skrbel za nekoga 24 ur na dan.	Z.2.
35.	S strani centra za socialno delo je bila opravljena seznanimatev s postopkom in	Z.0.

	nalogami skrbnika, prav tako svetovalna pomoč. Odnosne zadeve pa je potrebno reševati medsebojno ali ob strokovni pomoči v kolikor obstaja pripravljenost na sodelovanje.	
36.	Vendar nikogar ne moremo prisiliti, da sodeluje oziroma mam obiskuje, za svetovalno delo pa je predpogoj osebna pripravljenost.	Z.0.
37.	Zakonsko pa ob hujših kršitvah obstaja možnost podaje prijave policiji. Toliko na kratko, naslednji teden sme odsotna. Okvirje našega dela sem vam na kratko predstavila zgoraj, določene zadeve pa včasih presegajo naše možnosti kakor tudi pristojnosti. Sicer pa smo ob uradnih urah na voljo za osebne razgovore. Lep pozdrav.	Z.0
32-37	Dopis preko e-pošte	Z.1.3.
38.	usmerjanje v urejanje odnosov	Z.0.
38-38	Zaznamek o telefonskem pogovoru	Z.1.1.
39.	V naslednjem tednu odhajam na tritedenski dopust.	Z.0.
40.	Glede porabe maminega denarja je potrebno voditi račune in tudi posredovati poročilo CSD-ju, glede prihrankov, ki ste jih bili obvezani predložiti na skrbstveno hranilno knjigo, pa je določilo že v odločbi, da na banki brez našega dovoljenja dvigi niso možni.	Z.2.
41.	Tako lahko podate vlogo za dvig sredstev iz skrbstvenega računa, potrebno pa je prej podati poročilo tako o odprtju, št. računa, znesku na račun in o porabi mamine pokojnine (s priloženimi računi), da lahko opredelimo njene stroške kakor upravičenost dviga, glede na njene potrebe. V kolikor živi skupaj z vami v vaši hiši, prispeva le svoj del k kurjavi. Prav tako bi bilo potrebno opredeliti, zakaj mama nima varstvenega dodatka in ali je upravičena do zvišanja dodatka za pomoč in postrežbo, zadnje lahko urejate pri osebnem zdravniku. Lahko pa se oglasite na osebni pogovor	Z.2.
39-41	Dopis preko e-pošte	Z.1.3.
42.	Spoštovani, v skladu z Zakonom o zakonski zvezi in družinskih razmerjih ste bili postavljeni za skrbnika za posebni primer G.Z.. Za vašo skrb in delo se vam zahvaljujemo. O vašem delu potrebujemo letno poročilo, zato vas prosimo, da izpolnite obrazec in nam ga vrnete po pošti ali prinesete osebno....	Z.2.

	Stanje na dan 31.12.2013: mesečni dohodki: mesečni izdatki: Stanje na današnji dan: Prosimo kratko opišite zakaj so bila sredstva porabljena: Predlogi in pripombe skrbnika pri opravljanju skrbniških nalog: Skrbnik: Za poročilo se vam zahvaljujemo. Prosimo, da nam poročilo pošljete po pošti do..., ali pa osebno prinesete.	
43-43	Obrazec	Z.1.13.
44.	Skrbnik... je za varovanca ... podal skrbniško poročilo o delu pisno po pošti dne ... Poročilo je pregledala: Mnenje k predloženemu poročilu: Poročilo je kompletno. Predlogov sprememb in navodil skrbstvenega organa ni...“.	Z.0.
44-44	Skrbniško poročilo	Z.1.1.

ANALIZA PRIMERA 15 - Stalno skrbništvo

1. skrajšana kronologija

07.09.2011

Okrajno sodišče... posreduje centru za socialno delo...fotokopijo predloga F.Z., da sodišče odvzame poslovno sposobnost njenemu očetu M.Z.. Sodišče poziva center za socialno delo... da M.Z. postavi skrbnika v skladu s 109. členom ZZZDR in v zvezi s čl. 46. Zakona o nepravdnem postopku.

09.09.2011

Vnukinja g. M.Z. , hči F.Z., A.Z., posreduje centru za socialno delo... izjavo, da je seznanjena s postopkom odvzema poslovne sposobnosti dedku... in da je pripravljena med trajanjem postopka opravljati zanj začasne skrbniške dolžnosti.

16.09.2011

Center za socialno delo... , strokovna delavka-pravnica, izda odločbo, s katero se M.Z. postavi začasni skrbnik, A.Z..

14.10.2011

Strokovna delavka, pravnica, posreduje izdano odločbo pristojnemu sodišču.

17.02.2012

Center za socialno delo ...prejme sklep okrajnega sodišča... , iz katerega je razvidno, da je bila v postopku odvzema poslovne sposobnosti, postavljena sodna izvedenka.

14.03.2012

Center za socialno delo prejme vabilo sodišča za udeležbo na naroku.

05.04.2012

Center za socialno delo... izda pooblastilo socialni delavki ..., za zastopanje na naroku v nepravdni zadevi predloga za odvzem poslovne sposobnosti M.Z..

18.06.2012

Socialna delavka centra za socialno delo... posreduje na sodišče dopis.

22.05.2012

Center za socialno delo prejme potrjen pravnomočen sklep o odvzemu poslovne sposobnosti za M.Z..

30.07.2012

Socialna delavka opravi pogovor z F.Z..

02.08.2012

Center za socialno delo izda odločbo, s katerim se M.Z. postavi pod skrbništvo in se mu postavi stalni skrbnik.

29.10.2012

Center za socialno delo, socialna delavka, izda sklep, o imenovanju komisije za popis premoženja.

07.11.2012

Socialna delavka prejme dopis skrbnice, v katerem prosi za izdajo izbrisnega dovoljenja za vknjižbo izbrisa prepovedi odtujitve.

23.11.2012

Socialna delavka prejme dopis pravne enote.

27.11.2012

Socialna delavka posreduje upravni enoti potrjeno pravnomočno odločbo ter kopiji zahtevanih odločb.

06.09.2013

F.Z. posreduje na center za socialno delo poročilo o delu skrbnika, hkrati pa prosi socialno delavko, če ji lahko odgovori na prošnjo za izdajo izbrisnega dovoljenja.

04.11.2013

F.Z. posreduje preko e-pošte socialni delavki dopis.

07.11.2013

Socialna delavka preko e-pošte odgovori F.Z. na njen dopis.

15.11.2013

Socialna delavka posreduje dopis F.Z. glede izbrisnega dovoljenja.

18.11.2013

Socialna delavka prejme pisno poročilo o delu skrbnika, ki ji je posredovala ga. F.Z..

31.01.2014

Socialna delavka pregleda skrbniško poročilo in izpolni obrazec „Skrbniško poročilo - pregled za leto 2013“.

2. analiza gradiva s kodiranjem

2.1. Analiza ravnanja socialne delavke

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	Center za socialno delo... , strokovna delavka-pravnica izda odločbo, s katero se M.Z. postavi začasni skrbnik, A.Z..	DS
2.	V nepravdni zadevi odvzema poslovne sposobnosti M.Z. ..., vas prosimo, da nam vrnete potrjen pravnomočen sklep o odvzemu opravilne sposobnosti z dne ...	R.0.
3.	Zapisnik sestavljen v skladu z 74. členom Zakona o splošnem upravnem postopku (Ur.l. RS, št....v nadaljevanju ZUP) dne 30.07.2012 ob ... uri na Centru za socialno delo..., v zadevi stalnega skrbništva za M.Z..... Navzoči: 1. uradna oseba, ki vodi postopek: socialna delavka 2. stranka: F.Z....., identiteta stranke ugotovljena na podlagi osebne izkaznice št..... Stranka, opozorjena na dolžnost govoriti resnico in katera je seznanjena s postopkom obravnave, izjavi:	R.0.
4.	„Prihajam zaradi urejanje stalnega skrbništva za mojega očeta ..., po dogovoru z vami. Očetu je bila v postopku na sodišču odvzeta poslovna sposobnost.	R.5.
5.	Seznajte me s postopkom postavitve stalnega skrbnika ter me seznajte, da hkrati s stalnim skrbništvom prenehajo vse ostale odločbe o skrbništvu.	R.2.
6.	Povem, da je oče sedaj nastanjen v Domu...in sicer na varovanem oddelku. Redno ga obiskujem, nekako tedensko oziroma odvisno od potrebe. Za očeta je dobro poskrbljeno in sem zadovoljna z njegovo oskrbo, naročim mu frizerja, pedikerja, nabavim mu vse, kar potrebuje, oblačila, pribor za osebno nego, ima svoj televizor, fotelj od doma, prinašam mu sadje in ker je individualist in mu to veliko pomeni, ga dnevno peljejo tudi v kavarno doma na kavo, prav tako ima še zmeraj naročen časopis..., ker mu to veliko pomeni. Prav tako sem v stalnem stiku z glavno sestro doma in se dogovarjamo sproti glede zadeva zanj. Povem, da je bilo na očetovem	R. 5. R.8.

	premoženju veliko popravil oziroma investicijskega vzdrževanja, kar sem uredila. V Domu... imam tudi svojo mamo, oče in mama ne bivata v istem domu, kar je bila mamina želja, saj mama težko sprejema očetovo bolezen in bi bilo to zanjo prenaporno, tako mam redno vozim na obiske k očetu. Sicer je mama mentalno v dobrem stanju in zanjo prav tako prevzemam vso skrb, mam obiskujem večkrat, saj me bolj potrebuje.	
7.	Govoriva o postopku popisa premoženja za očeta in povem, da zemljiškoknjižnega izpiska nimam, vendar je v sklepu sodišča njegova nepremičnina zavedena in sicer ID in IO.... v, kjer je oče vpisan kot solastnik do ene polovice na vseh treh parcelah, v naravi pa ta zemljišča predstavljajo ... hišo z vrtom..., katere do polovice je solastnik še mama... Oče ima v svoji lasti še osebni avtomobil, za kar prilagam kopijo prometnega dovoljenja. Povem, da ta avtomobil uporabljam jaz, ker je bilo očetu odvzeto vozniško dovoljenje in se avtomobil uporablja tudi za prevoze zanj in za mam, za registracijo in uporabo vozila mi je oče podal svoje soglasje, katerega kopijo prilagam. Povem, da ima oče vezane vloge na banki, za kar prilagam bančni izpis. Povem, da je bilo očetu odvzeto lovsko strelno orožje in dano v prodajo pooblaščenemu trgovcu s strani UE. V kolikor bo prodano, bo kupnina nakazana na očetov TRRR, sicer bo oddano v uničenje. Povem, da sem že uredila in odjavila nekatere stroške na hiši oziroma jih znižala. Povem, da je oče častni član društva..., prav tako je član drugih društev, saj je bil družbeno zelo aktiven in koristen človek....	R.0.
8.	Predstavite mi, da je naloga stalnega skrbnika vestno skrbeti za osebnost, pravice in koristi varovanja, skrbno upravljati z njegovim premoženjem ter enkrat letno opraviti Centru za socialno delo poročilo o svojem delu.	R.3.d.
9.	Povem, da sem pripravljena prevzeti naloge stalnega skrbnika za mojega očeta...in bom svojo nalogo opravljala po svoji najboljši vesti in podala CSD- ju poročilo o delu skrbnika enkrat letno...	R.3.d.
10.	„ Center za socialno delo ... izdaja na podlagi 1. odst. 49. in 86. čl. Zakona o socialnem varstvu in na podlagi v povezavi z 206. členom Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih.... V skrbniški zadevi M.Z. naslednjo ODLOČBO • M.Z....., se postavi pod skrbništvo in se mu postavi stalni skrbnik. • Za stalnega skrbnika se postavi F.Z..... • Naloga skrbnika je vestno skrbeti za osebnost, pravice in koristi varovanja, skrbno upravljati z njegovim premoženjem ter enkrat letno opraviti Centru za socialno delo poročilo o svojem delu.	R.0.

	• Varovanec se preživlja: - s pokojnino - z nadomestilom za invalidnost - z drugimi sredstvi - s premoženjem • mesečno v znesku: 5. Opis skrbnikovih ugotovitev splošnega stanja varovanca: - zdravstveno stanje: - druge razmere: opišite kako se hrani, potrebuje nego, oblači - vaši odnosi z varovancem: 6. Za varovanca sem opravil naslednja opravila: 7. FINANČNO POROČILO Varovanec je lastnik nepremičnine številka skrbstvene hranilne knjižice: Stanje na dan 31.12.2013 : mesečni dohodki : mesečni izdatki : Stanje na današnji dan : Prosimo kratko opišite zakaj so bila sredstva porabljena: Predlogi in pripombe skrbnika pri opravljanju skrbniških nalog: Skrbnik:	

	 Za poročilo se vam zahvaljujemo. Prosim, da nam poročilo pošljete po pošti do..., ali pa osebno prinesete.	
12.	Spoštovana! Za vašo skrb in podrobnejše ter glede prevzemanja skrbi izčrpno skrbniško poročilo, v katerem so zajeti tudi varčevalni računi očeta in podrobno opredeljeni in utemeljeni izdatki, se vam zahvaljujemo. Prosim vas, da nam posredujete še priloge poročilu, ki so zavedene v poročilu, ki so zavedene v poročilu, kot priložene. Z novim poročilom smo tako opredelili izdatke po nastopu stalnega skrbništva, prav tako ste utemljili izdatke v času začasnega skrbništva, za kar vas prav tako prosim za dokazila in menim, da tako ne bo več nejasnosti. Kot sva dogovorjeni, vam bo posredovan še dopis glede uradnega stališča centra za socialno delo v zadevi odobritve izbrisnega dovoljenja, s čemer ste bili v telefonskem razgovoru že seznanjeni...	R.0.
13.	Dne ... smo prejeli vaš dopis z dne ... , v katerem nas prosite za izdajo dovoljenja za izdajo izbrisnega dovoljenja za vknjižbo izbrisa prepovedi odtujitve, ki je v korist vašega očeta..., vknjižena pri nepremičnini parc. št....(njiva v izmeri....)v k.o..... Glede na to, da je skrbništvo namenjeno izključno varstvu pravic in pravnih koristi posameznika, vaš oče ... pa z izbrisom prepovedi odsvojitve, vknjižene pri nepremičnini, parc. št.....ne bi imel nobene koristi, center za socialno delo...vaši prošnji z dne ... ne more ugoditi...	R.0.
14.	Skrbnik.... je za varovanca podala skrbniško poročilo o delu pisno po pošti dne 18.11.2013. Poročilo je pregledala...(socialna delavka). Mnenje k predloženemu poročilu: Poročilo je kompletno. Predlogov sprememb in navodil skrbstvenega organa ni. Delo skrbnika je skrbno opravljen	R.0.

2.2. Analiza uporabe jezika

Št.	Beseda, besedna zveza	Koda
1.	zapisnik sestavljen v skladu z 74. členom Zakona o splošnem upravnem postopku (Ur.l. RS, št....v nadaljevanju ZUP)	J.2.
2.	izjavi	J.2.
3.	opozorjena na dolžnost govoriti resnico	J.2.
4.	je seznanjena s postopkom obravnave	J.2.
5.	v zadevi stalnega skrbništva za	J.2.

6.	navzoči	J.2.
7.	uradna oseba, ki vodi postopek: socialna delavka	J.2.
8.	stranka	J.2.
9.	identiteta stranke ugotovljena na podlagi osebne izkaznice št.....	J.2.
10.	prihajam	J.2.
11.	seznanite me	J.2.
12.	prenehajo vse ostale odločbe o skrbništvu	J.2.
13.	s postopkom postavitve stalnega skrbnika	J.2.
14.	govoriva o	J.1.
15.	postopku popisa premoženja	J.2.
16.	zemljiškoknjižnega izpiska	J.2.
17.	predstavite mi	J.1.
18.	naloga stalnega skrbnika	J.1.
19.	vestno skrbeti za osebnost, pravice in koristi varovanca, skrbno upravljati z njegovim premoženjem	J.1.
20.	enkrat letno opraviti Centru za socialno delo poročilo o svojem delu	J.2.
21.	Center za socialno delo ... izdaja na podlagi 1. odst. 49. in 86. čl. Zakona o socialnem varstvu in na podlagi v povezavi z 206. členom Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih....	J.2.
22.	v skrbniški zadevi	J.2.
23.	odločbo	J.2.
24.	se postavi pod skrbništvo	J.2.
25.	se mu postavi stalni skrbnik	J.2.
26.	z izvršljivostjo te odločbe	J.2.
27.	preneha veljati odločba Centra za socialno delo....	J.2.
28.	v tem postopku ni bilo stroškov postopka	J.2.
29.	obrazložitev	J.2.
30.	je bila s pravnomočnim sklepom ... sodišča	J.2.
31.	popolnoma odvzeta poslovna sposobnost	J.2.
32.	dolžnosti stalnega skrbnika	J.2.
33.	glede na navedeno je bilo potrebno v skladu z določili 206. člena	J.2.
34.	mu določiti stalnega skrbnika	J.2.
35.	bo prevzela	J.2.

36.	z izjavo na zapisnik sestavljeno dne	J.2.
37.	k prevzemu podla soglasje	J.2.
38.	na podlagi navedenega	J.2.
39.	je bilo potrebno odločiti kot izhaja iz izreka odločbe v smislu 206. čl. ZZZDR (Url.1.....)	J.2.
40.	s tem je odločba utemeljena	J.2.
41.	poročilo o delu skrbnika	J.2.
42.	za varovanca	J.2.
43.	varovanec se preživlja	J.2.
44.	opis skrbnikovih ugotovitev splošnega stanja varovanca	J.2.
45.	zdravstveno stanje	J.2.
46.	druge razmere: opišite kako se hrani, potrebuje nego, oblači	J.1.
47.	vaši odnosi	J.1.
48.	za varovanca sem opravil naslednja opravila	J.2.
49.	skrbstvene hranilne knjižice	J.2.
50.	zakaj so bila sredstva porabljena	J.2.
51.	za vašo skrb	J.1.
52.	glede prevzemanja skrbi	J.1.
53.	izčrpno skrbniško poročilo	J.2.
54.	v katerem so zajeti tudi varčevalni računi očeta in podrobno opredeljeni in utemeljeni izdatki	J.2.
55.	se vam zahvaljujemo	J.1.
56.	da nam posredujete	J.2.
57.	priloge poročilu, ki so zavedene v poročilu	J.2.
58.	opredelili izdatke po nastopu stalnega skrbništva	J.2.
59.	ste utemeljili izdatke v času začasnega skrbništva	J.2.
60.	prosim za dokazila	J.2.
61.	kot sva dogovorjeni	J.1.
62.	glede uradnega stališča centra za socialno delo	J.2.
63.	v zadevi odobritve izbrisnega dovoljenja	J.2.
64.	smo prejeli vaš dopis z dne	J.2.
65.	v katerem nas prosite	J.2.
66.	za izdajo dovoljenja za izdajo izbrisnega dovoljenja za vknjižbo izbrisa	J.2.

67.	prepovedi odtujitve	J.2.
68.	skrbništvo namenjeno izključno varstvu pravic in pravnih koristi posameznika	J.2.
69.	ne bi imel nobene koristi	J.2.
70.	center za socialno delo...vaši prošnji z dne ... ne more ugoditi...	J.2.
71.	za varovanja	J.2.
72.	podala skrbniško poročilo o delu pisno po pošti	J.2.
73.	poročilo je pregledala...(socialna delavka):...	J.2.
74.	mnenje k predloženemu poročilu	J.2.
75.	poročilo je kompletno	J.2.
76.	predlog sprememb	J.1.
77.	navodil skrbstvenega organa ni	J.2.
78.	delo skrbnika je skrbno opravljeno	J.1.

2.3. Analiza zapisovanja

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	V nepravdni zadevi odvzema poslovne sposobnosti M.Z. ..., vas prosimo, da nam vrnete potrjen pravnomočen sklep o odvzemu opravilne sposobnosti z dne ...	Z.0.
1-1	Dopis sodišču	Z.1.1.
2.	Zapisnik sestavljen v skladu z 74. členom Zakona o splošnem upravnem postopku (Ur.l. RS, št....v nadaljevanju ZUP) dne 30.07.2012 ob ... uri na Centru za socialno delo..., v zadevi stalnega skrbništva za M.Z.... Navzoči: 1. uradna oseba, ki vodi postopek: socialna delavka 2. stranka: F.Z....., identiteta stranke ugotovljena na podlagi osebne izkaznice št.... Stranka, opozorjena na dolžnost govoriti resnico in katera je seznanjena s postopkom obravnave, izjavi:	Z.0.
3.	Prihajam zaradi urejanje stalnega skrbništva za mojega očeta ..., po dogovoru z vami. Očetu je bila v postopku na sodišču odvzeta poslovna sposobnost.	Z.2.
4.	Seznajte me s postopkom postavitve stalnega skrbnika ter me seznajte, da hkrati s stalnim skrbništvom prenehajo vse ostale odločbe o skrbništvu.	Z.0.
5.	Povem, da je oče sedaj nastanjen v Domu...in sicer na varovanem oddelku. Redno ga obiskujem, nekako tedensko oziroma odvisno od potrebe. Za očeta je dobro	Z.2.

	poskrbljeno in sem zadovoljna z njegovo oskrbo, naročim mu frizerja, pedikerja, nabavim mu vse, kar potrebuje, oblačila, pribor za osebno nego, ima svoj televizor, fotelj od doma, prinašam mu sadje in ker je individualist in mu to veliko pomeni, ga dnevno peljejo tudi v kavarno doma na kavo, prav tako ima še zmeraj naročen časopis..., ker mu to veliko pomeni. Prav tako sem v stalnem stiku z glavno sestro doma in se dogovarjamo sproti glede zadeva zanj. Povem, da je bilo na očetovem premoženju veliko popravil oziroma investicijskega vzdrževanja, kar sem uredila. V Domu... imam tudi svojo mamo, oče in mama ne bivata v istem domu, kar je bila mamina želja, saj mama težko sprejema očetovo bolezen in bi bilo to zanj prenaporno, tako mam redno vozim na obiske k očetu. Sicer je mama mentalno v dobrem stanju in zanj prav tako prevzemam vso skrb, mam obiskujem večkrat, saj me bolj potrebuje.	
6.	Govoriva o postopku popisa premoženja za očeta in povem, da zemljiškoknjižnega izpiska nimam, vendar je v sklepu sodišča njegova nepremičnina zavedena in sicer ID in IO.... V, kjer je oče vpisan kot solastnik do ene polovice na vseh treh parcelah, v naravi pa ta zemljišča predstavljajo ... hišo z vrtom..., katere do polovice je solastnik še mama... Oče ima v svoji lasti še osebni avtomobil, za kar prilagam kopijo prometnega dovoljenja. Povem, da ta avtomobil uporabljam jaz, ker je bilo očetu odvzeto vozniško dovoljenje in se avtomobil uporablja tudi za prevoze zanj in za mam, za registracijo in uporabo vozila mi je oče podal svoje soglasje, katerega kopijo prilagam. Povem, da ima oče vezane vloge na banki, za kar prilagam bančni izpis. Povem, da je bilo očetu odvzeto lovsko strelno orožje in dano v prodajo pooblaščenemu trgovcu s strani UE. V kolikor bo prodano, bo kupnina nakazana na očetov TRRR, sicer bo oddano v uničenje. Povem, da sem že uredila in odjavila nekatere stroške na hiši oziroma jih znižala. Povem, da je oče častni član društva..., prav tako je član drugih društev, saj je bil družbeno zelo aktiven in koristen človek....	Z.0.
7.	Predstavite mi, da je naloga stalnega skrbnika vestno skrbeti za osebnost, pravice in koristi varovanja, skrbno upravljati z njegovim premoženjem ter enkrat letno opraviti Centru za socialno delo poročilo o svojem delu.	Z.2.
8.	Povem, da sem pripravljena prevzeti naloge stalnega skrbnika za mojega očeta...in bom svojo nalogo opravljala po svoji najboljši vesti in podala CSD- ju poročilo o delu skrbnika enkrat letno...	Z.2.
2-8	Zapisnik	Z.1.11.
9.	„ Center za socialno delo ... izdaja na podlagi 1. odst. 49. in 86. čl. Zakona o	Z.0.

	socialnem varstvu in na podlagi v povezavi z 206. členom Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih.... V skrbniški zadevi M.Z. naslednjo ODLOČBO • M.Z....., se postavi pod skrbništvo in se mu postavi stalni skrbnik. • Za stalnega skrbnika se postavi F.Z..... • Naloga skrbnika je vestno skrbeti za osebnost, pravice in koristi varovanca, skrbno upravljati z njegovim premoženjem ter enkrat letno opraviti Centru za socialno delo poročilo o svojem delu. • Z izvršljivostjo te odločbe preneha veljati odločba Centra za socialno delo.... • V tem postopku ni bilo stroškov postopka. OBRAZLOŽITEV: M.Z. je bila s pravnomočnim sklepom ... sodišča..., popolnoma odvzeta poslovna sposobnost. Glede na navedeno je bilo potrebno v skladu z določili 206. člena.... postaviti M.Z. pod skrbništvo in mu določiti stalnega skrbnika. Dolžnosti stalnega skrbnika bo prevzela njegova hči..., ki je z izjavo na zapisnik sestavljeno dne... na CSD..., k prevzemu podla soglasje. Naloga skrbnika je vestno skrbeti zasebnost, pravice in koristi varovanca, skrbno upravljati z njegovim premoženjem ter enkrat letno opraviti Centru za socialno delo poročilo o svojem delu. Na podlagi navedenega je bilo potrebno odločiti kot izhaja iz izreka odločbe v smislu 206. čl. ZZZDR (Ur.l.l.....) in s tem je odločba utemeljena...	
9-9	Odločba	Z.1.3.
10.	„POROČILO O DELU SKRBNIKA Na podlagi 194.člena Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Ur.list RS št. 69/04) podajam skrbniško poročilo. • Skrbnik (priimek in ime) (bivališče) 2.	Z.0.
		Za

varovanca (priimek in ime) (bivališče) - Varovanec živi sam: da ne v skrbnikovi družini: da ne v drugi družini - kateri: v domu - katerem: - Varovanec se preživlja: - s pokojnino - z nadomestilom za invalidnost - z drugimi sredstvi - s premoženjem - mesečno v znesku: 5. Opis skrbnikovih ugotovitev splošnega stanja varovanca: - zdravstveno stanje: - druge razmere: opišite kako se hrani, potrebuje nego, oblači . . . - vaši odnosi z varovancem: 6. Za varovanca sem opravil naslednja opravila: 7. FINANČNO POROČILO Varovanec je lastnik nepremičnine številka skrbstvene hranilne knjižice: Stanje na dan 31.12.2013 : mesečni dohodki : mesečni izdatki :	

	Stanje na današnji dan : Prosimo kratko opišite zakaj so bila sredstva porabljena: Predlogi in pripombe skrbnika pri opravljanju skrbniških nalog: Skrbnik: Za poročilo se vam zahvaljujemo. Prosimo, da nam poročilo pošljete po pošti do..., ali pa osebno prinesete.	
10-10	Obrazec	Z.1.13.
11.	Spoštovana! Za vašo skrb in podrobnejše ter glede prevzemanja skrbi izčrpno skrbniško poročilo, v katerem so zajeti tudi varčevalni računi očeta in podrobno opredeljeni in utemeljeni izdatki, se vam zahvaljujemo. Prosim vas, da nam posredujete še priloge poročilu, ki so zavedene v poročilu, ki so zavedene v poročilu, kot priložene. Z novim poročilom smo tako opredelili izdatke po nastopu stalnega skrbništva, prav tako ste utemeljili izdatke v času začasnega skrbništva, za kar vas prav tako prosim za dokazila in menim, da tako ne bo več nejasnosti. Kot sva dogovorjeni, vam bo posredovan še dopis glede uradnega stališča centra za socialno delo v zadevi odobritve izbrisnega dovoljenja, s čemer ste bili v telefonskem razgovoru že seznanjeni...	Z.0.
11-11	Dopis preko e-pošte	Z.1.3.
12.	Dne ... smo prejeli vaš dopis z dne ... , v katerem nas prosite za izdajo dovoljenja za izdajo izbrisnega dovoljenja za vknjižbo izbrisa prepovedi odtujitve, ki je v korist vašega očeta..., vknjižena pri nepremičnini parc. št....(njiva v izmeri....)v k.o..... Glede na to, da je skrbništvo namenjeno izključno varstvu pravic in pravnih koristi posameznika, vaš oče ... pa z izbrisom prepovedi odsvojitve, vknjižene pri nepremičnini, parc. št.....ne bi imel nobene koristi, center za socialno delo...vaši prošnji z dne ... ne more ugoditi...	Z.0.
12-12	Dopis	Z.1.3.
13.	Skrbnik.... je za varovanca podala skrbniško poročilo o delu pisno po pošti dne	R.0.

	18.11.2013. Poročilo je pregledala...(socialna delavka). Mnenje k predloženemu poročilu: Poročilo je kompletno. Predlogov sprememb in navodil skrbstvenega organa ni. Delo skrbnika je skrbno opravljeno.	
13-13	Skrbniško poročilo- pregled za leto...	Z.1.1.

ANALIZA PRIMERA 16 - Vzgojni ukrepi - nadzorstvo

1. skrajšana kronologija

28.02.2012

Center za socialno delo... prejme sklep Okrožnega sodišča ... , katero je v kazenski zadevi B.H., roj...., stanujočemu..., dijaku Srednje šole..., zaradi kaznivega dejanja neupravičenega prometa s prepovedanimi drogami, izreklo vzgojni ukrep nadzorstvo organa socialnega varstva.

29.02.2012

Socialna delavka pošlje vabilo staršema mld. B.H. , katerega prosi starša, da se udeleži tudi sin B.H..

14.03.2012

Na pogovor k socialni delavki prideta B.H. in njegova mama Z.H..

11.04.2012

Socialno delavko po telefonu pokliče B.H. in jo prosi za preložitve srečanja.

12.04.2012

Na pogovor k socialni delavki pride mld. B.H..

14.5.2013

Socialna delavka opravi pogovor z mld. B.H. ter skupaj z njim izdelava individualni načrt.

20.06.2014

B.H. pride na dogovorjen pogovor k socialni delavki.

22.08.2012

B.H. pride na pogovor k socialni delavki.

24.08.2012

Socialna delavka na Okrožno sodišče... posreduje poročilo o izvajanju vzgojnega ukrepa.

26.09.2012

Socialna delavka posreduje vabilo B.H..

03.10.2012

Socialna delavka je opravila pogovor z B.H..

06.11.2012

Na pogovor k socialni delavki pride B.H..

11.12.2012

B.H. pride na pogovor k socialni delavki.

12.02.2013

B.H. pride na pogovor k socialni delavki.

28.02.2013

Socialna delavka posreduje B.H. vabilo na predavanje Mladi in rizični dejavniki.

05.03.2013

Socialna delavka opravi telefonski pogovor z Z.H., mamo B.H..

07.03.2013

Socialna delavka posreduje Okrožnemu sodišču... poročilo o izvajanju vzgojnega ukrepa ter predlog za ustavitev izvrševanja vzgojnega ukrepa.

28.03.2013

Center za socialno delo... prejme vabilo na glavno obravnavo Okrožnega sodišča ... zaradi ustavitve postopka vzgojnega ukrepa.

05.08.2013

Center za socialno delo... prejme sklep sodišča, s katerim sodišče izvrševaje vzgojnega ukrepa nadzorstva organa socialnega varstva ustavi.

2. analiza gradiva s kodiranjem

2.1. Analiza ravnanja socialne delavke

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	Vabimo vas, da se udeležite razgovora na Centru za socialno delo..., .., soba št.... v sredo, dne...ob... 15. uri... Prosim, da se skupaj s sinom B. udeležite razgovora v zvezi z izvajanjem izrečenega vzgojnega ukrepa Nadzorstvo organa socialnega varstva. V kolikor se razgovora ne morete udeležiti, vas prosimo, da nam to sporočite na telefonsko številko....., da se dogovorimo za drug termin. ... S spoštovanjem...	R.1.
2.	Zapisnik Sestavljen v prostorih Centra za socialno delo...v zadevi izvajanja vzgojnega ukrepa NADZORSTVO ORGANA SOCIALNEGA VARSTVA ZA B.H. Začeto ob ... uri. Prisotni: • Stranka: Z.H. • Stranka: B.H. • Uradna oseba:, socialna delavka Pristopi vabljeni in izjavita:	R.0.
3.	Seznanjena sva z izrečenim vzgojnim ukrepom – nadzorstva organa socialnega varstva ter z načinom izvajanja vzgojnega ukrepa, dvojno vlogo socialnega delavca, poročanjem sodišču, izdelavo individualnega načrta.	R.2. R.5.

	Sin je mladoleten. V tem šolskem letu ponavlja 2. letnik Srednje... šole. Tudi v tem šolskem letu ima težave pri dveh predmetih, saj ne prevzema odgovornosti, da bi se učil sproti in si popravil ocene. Vzgojnih težav s sinom nismo nikoli imeli vse dokler ni bil obravnavan zaradi konoplje. Doma je pripravljen pomagati pri delu, edina težava je, da se ne drži dogovorov glede vračanja domov. V kolikor bo v šoli ocene uspešno popravil, mu bomo omogočili opravljanje vozniškega izpita.	
4.	Pripravljena sem sodelovati v postopku izvajanja vzgojnega ukrepa, če bo potrebno.	R.1. R.4.
5.	Seznanjen sem z vzgojnim ukrepom in sem pripravljen redno prihajati na razgovore, sodelovati pri izdelavi individualnega načrta dela in delati v smeri doseganja ciljev.	R.1. R.3. R.3.a.
6.	Zapisnik je bil stranki prebran in nanj ni imela pripomb. Končano ob ... uri... Socialna delavka: _____ Stranka: _____ 	R.0.
7.	...po telefonu pokliče B. in prosi, da preloži srečanje na ...	R.1.
8.	- B. se oglasi ob dogovorjeni uri • tekom razgovora je zelo zgovoren - pove, da je bilo lansko leto v šoli zanj divje. Učenje ga ni zanimalo, imel je družbo, s katero so se vsakodnevno dobivali in kadili marihuano, veliko je izostajal od pouka in se ni nič učil. Ob koncu je imel 7 popravnih izpitov in 70 ur neopravičenih izostankov. • Tudi začetek tega šolskega leta ni bil najboljši. Zdaj meni, da je svoje razmišljanje in odnos do šole spremenil. • Marihuano kadi zelo redko, tudi ostali prijatelji so to opustili. Meni, da več ne potrebuje tega, da bi bil frajer. • Prepričan je da bo letnik izdelal. Ne more zagotoviti, da povsem brez popravnega izpita. Težave ima pri matematiki - ima možnost inštrukcij.	R.5.
9.	• Iščeva možnosti kdaj in kako ocene popraviti – od 06.06 naprej ima 14 dni prakse. V tem času ima možnost nadoknaditi zamujeno. • Pogovoriva se o možnih ciljeh individualnega načrta dela:	R.6. R.7. R.9.

	• uspešno izdelati 2. letnik • vpis v tretji letnik • obiskovati tretji letnik s čimmanj neopravičenimi izostanki • v 3. letniku delati sproti, imeti pozitivne ocene • opraviti vozniški izpit • še naprej imeti 1x tedensko vaje- citre in sodelovati v nastopih • pomagati doma • trenirati nogomet (1x tedensko trening, ob sobotah tekme) • prekiniti s KD • vzpostaviti kritičen odnos do kajenja trave	
10.	- ob dogovorjeni uri se oglasi B. • pove, da je v šoli zelo naporno. V naslednjih treh tednih mora pridobiti vse ocene in popraviti še matematiko in slovenščino. Razmišlja, da bi si pustil MA za popravnega. • pogovoriva se o prednostih, če naredi brez popravnega- motivacija mu je lahko vozniški izpit, katerega želi narediti čim prej. • v avgustu ima predvideno potovanje v Budimpešto s citrarji	R.5. R.6. R.8.
11.	• ponovno pregledava cilje individualnega načrta, se o posameznem pogovoriva , zapiševa načrt dela in ga podpiševa • naslednje srečanje 20.06.2012	R.9.
12.	„INDIVIDUALNI NAČRT DELA...: PODROČJA IN CILJI 1. uspešno izdelati 2. letnik 2. Vpisati se v 3. letnik 3. Redno obiskovati šolo s čimmanj neopravičenimi izostanki 4. Sproti opravljati šolske obveznosti in imeti čim več pozitivnih ocen 5. Opraviti vozniški izpit 6. Še naprej sodelovati na vajah in nastopih – citre 7. Pomagati doma 8. Trenirati nogomet (1x tedensko trening, ob sobotah tekme) 9. Vzpostaviti kritičen odnos do kajenja trave 10. Prenehati s kaznivimi dejanji	R.3. R.9.

	11. Razvijanje socialne oz. komunikacijske spretnosti mladostnika. METODE IN TEHNIKE • svetovalni razgovori • spodbujanje, podpora pri šolanju • povečanje socialne spretnosti POGOSTOST RAZGOVOROV: 1X-2X mesečno SODELOVANJE Z DRUGIMI, INSTITUCIJAMI: šola, starši IZPOLNJENI POGOJI ZA PREDLOG UKINITVE NOSV • viden napredek pri realiziranju ciljev EVALVACIJA: sprotna, pred polletnim poročilom sodišču in skupaj z mladoletnikom IZJAVA: Seznanjen sem z individualnim načrtom dela v okviru izvajanja vzgojnega ukrepa nadzorstvo socialnega varstva in se z njim strinjam! Strokovna delavka: Stranka:.....	
13.	• B. se oglasi ob dogovorjeni uri • Pove, da je opravil prakso, medtem, ko mu v šoli ni uspelo. Ima dva popravna – matematiko in slovenščino. Pri slovenščini ni imel možnosti popraviti ocene. Popravni bodo predvidoma prvi teden v juliju. • Že se je začel učiti, na vsak način bi rad opravil popravne v prvem roku in nato takoj pristopil k opravljanju voziškega izpita • Današnja tema: kaznivo dejanje • V času, ko je preprodajal marihuano, jo je vsakodnevno tudi kadil- to se mu je zdel najlažji način, kako priti do denarja • Posledic- da gre za KD se je zavedal, vendar je bil prepričan glede zaupanja in diskretnosti ostalih • Ni razmišljal širše o posledicah- kaj lahko mladim s tem naredi, kakšne so lahko posledice... • Denar mu veliko pomeni v življenju. Zdaj vidi, da se ne splača na nepošten	R.5. R.7. R.8.

	način iskati denarja, ker to dolgo ne uspeva, posledice so velike. Vseeno mu je denar edino vodilo za dejavno življenje. - Najbolj mu je bilo hudo zaradi postopka na sodišču. Ni se bal policistov, bolj mu je bilo žal, ker je prizadel starše. Posebne kazni mu niso naložili, vendar ve, da je pri njima povzročil stisko. - Odločen je, da bo zaključil šolo in doma nadaljeval obrt staršev. Ve, da s tem lahko zasluži za preživetje. Na vprašanje ali bo s tem zadovoljen pove, da bo, ker je tudi njegov oče - Ugotoviva, da ni motiviran za učenje. Ve, da je povezava med učenjem, izobrazbo, poklicem, delom, plačo - Domača obrt mu pomeni varnost – tudi če ne uspe drugje. - Srednja šola mu bo omogočila tudi delo v vojski. To mu je izziv zaradi dobre plače. - Dogovor: naslednje srečanje 23.07.2012 ob ... uri- opravi popravna izpita, začne z opravljanjem vozniškega izpita – prijava RK...	
14.	B. se oglasi šele ob 14. uri, pri tem pojasni, zakaj se ni držal dogovorjene ure. - Glede šole pove, da je opravil popravni izpit iz slovenščine, ni pa opravil iz matematike. To ga je presenetilo, saj se slovenščine skoraj ni učil in je imel srečo pri vprašanjih. Matematika je bila težka. Pogovoriva se o njegovem prepričanju, da je inteligen, da ne rabi učenja da izdela razred - Pogovoriva se o njegovem prepričanju, da je inteligen, da ne rabi učenja da izdela razred, ni učil in je imel srečo pri vprašanjih. Matematika je bila težka.	R.5.
15.	- Ovrednotiva dosedanje delo in narediva načrt učenja v počitnicah - Pripravljen si je gradivo vzeti tudi s sabo na morje. Zaveda se, da je to zadnja možnost, da pridobi srednješolsko izobrazbo. Zaveda se, da lahko dela doma in se preživlja, vendar ne bo zadovoljen s svojo izobrazbo. - Opiše svojo vlogo pri domači dejavnosti- zelenjadarstvo.	R.5. R.9. R.6.
16.	- Današnja tema: družina - Svojo družino doživlja kot urejeno, v kateri ima glavno besedo mama. Oče je bolj usmerjen v dejavnost družine. - Glede otrok odločata oba, največkrat skupaj. Včasih je bil oče popustljiv, v zadnjih letih je bolj popustljiva mama. Iščeva vzroke za te spremembe. - V družini je velika vrednota delo in temu je prilagojen način življenja, stiki s	R.7.

	sorodniki, znanci. • Tudi sam gre rad s straši, posebej, če je potrebno kje pomagati- vedno rad pomaga. • S sestro se že boljše razume, stara je 10 let. Ko je bila mlajša nista našla skupnih interesov. • Pogovoriva se o skupnih počitnicah, kako jih lahko popestri, kaj lahko pridobi sam in kaj sestra.	
17.	• Dogovor: • Aktivno se pripravlja na popravni izpit, pravočasno si uredi inštrukcije, če bo potrebno • Naslednje srečanje 24.08....	R.9.
18.	B. se oglasi pred dogovorjenim terminom. Pove, da ni opravil popravnega izpita iz MA. Meni, da se je dovolj učil, vendar ga učiteljica ne mara in mu ni uspelo. - Pogovoriva se o tem ali je to možno, ostali člani komisije....;	R.5.
19.	• kaj je potrebno narediti, da prihodnjič uspe, za inštrukcije ne vidi potrebe... • vpisal se je v tretji letnik pogojno in ima možnost popravnega delati okrog 15.9. • odločen je, da šolo dokonča, vidi, da se bo moral več učiti, predvsem biti prisoten pri pouku • zanaša se na svoje sposobnosti, soočam ga, da jih mora izkoristiti z delom, da same ne pomenijo dovolj • ugotoviva, da je njegova motivacija za učenje manjša, saj se zaveda, da se ima možnost zaposliti doma in nadaljevati domačo obrt...	R.7. R.8.
20.	DANAŠNJA TEMA: VREDNOTE • ugotoviva, da mu veliko vrednoto predstavlja denar, sicer zaslužen na pošten način, z delom. Prepričan je, da denar odpira vsa vrata, omogoča vsa zadovoljstva. • Glede na svojo izkušnjo je ugotovil, da lažji načini poti do denarja ne pridejo v poštev. Pomembno mu je mnenje svojcev, ne želi jih prizadeti, ohraniti svoj ugled. • Pripravljen je opravljati vsako delo. Ne najde dela, ki ga ne bi zmogel opraviti. Pomembno mu je, da prinaša dovolj denarja – zadovoljstva • Včasih je bila laž pri njem prisotna pogosto. Uporabil jo je, da se je izognil	R.8.

	krivdi oz. odgovornosti. Zdaj že prizna odgovornost in je pripravljen nositi posledice. - Pomembna vrednota mu je družina. Želi imeti pozitivno vlogo v matični družini in si ustvariti svojo. - Dogovor: - naslednje srečanje 24.09.2012	
21.	St.mld., sedaj že polnoletnemu B.H..... Je bil s sklepom sodišča, pravnomočnim dne..., izrečen vzgojni ukrep nadzorstvo organa socialnega varstva. Mladostnik je v prvem poročevalnem obdobju z našo službo dobro sodeloval, saj se je držal dogovorov glede srečanj in se vseh udeležil. Uvodnega razgovora sta se udeležila skupaj z mamo. Predstavili smo jima namen in način izvajanja vzgojnega ukrepa, dvojno vlogo socialnega delavca, namen individualnega načrta... Mama je v razgovoru povedala, da imajo s sinom težave predvsem zaradi neizpolnjevanja šolskih obveznosti, posledično učne neuspešnosti ter neizpolnjevanja dogovorov glede izhodov in vračanja domov. Drugih vzgojnih težav niso imeli nikoli, posebej je poudarila, da je sin vedno pripravljen sodelovati pri delu. Ob naslednjih srečanjih smo v pogovorih z mladostnikom izoblikovali cilje individualnega načrta, katerim bomo sledili in jih poskušali uresničiti. B. je v tem šolskem letu ponavljal 2. letnik Srednje ... šole. Kljub ponavljanju letnika ni izdelal uspešno, saj je ob koncu šolskega leta imel dva popravna izpita. V mesecu juniju je uspešno opravil popravni izpit iz slovenščine, izpita iz matematike pa ni opravil niti v drugem roku, zato so mu omogočili pogojni vpis v 3. letnik. Mladostnik ima cilje, katerim sledi in med temi je tudi dokončana srednja šola. Njegova težava je njegovo neodgovorno vedenje in prepričanje, da zaradi svojih intelektualnih sposobnosti ne potrebuje nobenega dodatnega dela. Prepričani smo, da bo glede na dosedanje izkušnje pripravljen narediti spremembe in da bo ugotovil, da se je potrebno učiti. Z B. smo opravili razgovor o kaznivem dejanju, vrednotah in odkrivali njegovo socialno	R.2. R.3.c. R.3.d. R.5. R.9. R.8.

	mrežo. Kaznivo dejanje priznava in je do njega kritičen. Zaveda se, da je ravnal narobe in da je izbral napačen način, kako priti do denarja. V bodoče si želi denar, ki mu veliko pomeni, zasluži zgolj s poštenim delom. Pri tem pravi, da je pripravljen opravljati vsako delo. Prav tako mu dosti pomeni njegova družina in dobri odnosi znotraj družine. Zaveda se, da je s storjenim kaznivim dejanjem prizadel in razočaral domače. Mladostnika bomo v okviru izvajanja vzgojnega ukrepa spremljali še naprej ter ga motivirali za redno izpolnjevanje šolskih obveznosti in redno prisotnost pri pouku...	
22.	„Vabim te, da se v sredo, ..., oglasiš na Centru za socialno delo.... S tabo bi se rada pogovorila v zvezi z izvajanjem ukrepa nadzorstva organa socialnega varstva in poročilom sodišču. V primeru zadržanosti pokliči na telefon....., da se dogovoriva za drugi termin. Lepo pozdravljen!	R.1. R.3.c.
23.	• B. se odzove na vabilo, išče izgovore za izostanek na prejšnjem srečanju • ugotoviva razlog - ni opravil nobenega popravnega izpita pri matematiki. Dali so mu še eno priložnost- v mesecu novembru. Do takrat ima pomoč učiteljice- dobiva naloge, ima možnost inštrukcij...	R.5.
24.	• sam je prepričan, da se je dovolj učil. Pogovoriva se o možnostih izbire, ki jih ima- dodatna pomoč, pogovori z učiteljico... • pove, da se običajno ne uči nič. Nekoliko več letos sledi pouku in je prepričan, da bo to skoraj dovolj, le pred testi bo malo ponovil. Pogovoriva se o načinu učenja, pomenu sprotnega učenja...	R.5. R.6. R.7.
25.	Današnja tema: UČNI SLOG • pogovoriva se o različnih načinih. Sam meni, da je vizualni tip • izpolni test, ki pokaže, da mu je kinestetični učni slog najbližji • Mladostnik deluje zelo samozavestno, prepričan je v svoje umske in praktične sposobnosti. Meni, da mu vse uspeva, da vse zmore, je povsod uspešen.	R.7. R.8.
26.	Dogovor: • naslednje srečanje 6.11.2012 • cilj – opravi popravni izpit iz matematike...	R.9.

27.	ob dogovorjeni uri se oglasi B. - pove, da popravnega izpita še ni opravil, ker še ni imel roka. Jutri se mora prijaviti in bo izpit opravljal prihodnji teden. S tem je obremenjen, nenehno razmišlja, kako bo to opravil, nekoliko manj je aktiven - med počitnicami se je učil malo - predvsem na pobudo mame - ocene ima pozitivne, le pri slo in ima nezadostno - težav z izostajanjem nima- 3 neopravičene	R.5.
28.	današnja tema MOTIVACIJA – ZAKAJ SE TAKO OBNAŠAM - pogovoriva se o pomenu besede motivacija, oblikah motivacije - izpolni vprašalnik, pregledava rezultate in jih prekomentirava - navede stvari pri katerih ga vodi notranja motivacija- igranje nogometa z namenom druženja, kondicije, boljšega počutja, gledanje poljudnoznanstvenih oddaj-razgledanost; igranje na citre- uživa v glasbi, rad razveseljuje druge, rad nastopa (opiše načrte za prihodnje nastope v Romuniji, na Madžarskem). Glede šole se ne more povsem odločiti ali prevladuje zunanja ali notranja motivacija. Vedno bolj se zaveda, da je izobrazba pomembna. Včasih si je želel samo zaposlitve, zdaj se zaveda pomena izobrazbe pri tem. - zunanjjo motivacijo mu predstavljajo pričakovanja in zapovedi staršev, učiteljev, prijateljev - predvsem se trudi slediti lastni motivaciji in sprejema tujo, ko vidi, da je to nujno ali zanj pomembno - meni, da ima precej lastne motivacije, da je v primerjavi z vrstniki precej aktiven, ima interese, ki jim sledi	R.7. R.8.
29.	dogovor: naslednje srečanje 11.12.2012 ob...	R.9.
30.	B. se oglasi ob dogovorjeni uri, pove, da je opravil popravni izpit iz matematike, pridobil še dve negativni oceni, tudi pri Slo	R.8. R.5.
31.	motiviram ga za sprotno učenje, popravljanje negativnih ocen...	R.6.
32.	ponosen je predvsem na to, da nima težav z izostajanjem kot v lanskem letu - prijavil se bo k opravljanju vozniškega izpita, najprej mora opraviti zdravniški pregled, to bi rad opravil v decembru in se prijavil na CPP	R.8.
33.	današnja tema : ODNOS DO ALKOHOLA pove, da običajno po šoli spije špricer, zaradi žeje in ker ga to sprosti, še najbolj pa izpostavi ceno	R.5. R.7.

	• ko grejo na zabavo, je alkohol običajno prisoten. Zaveda se, da ko bo imel vozniški izpit ne bo smel piti alkohola. To mu ne bo težko, zdaj pa si težko predstavlja, da bi brez razloga ne pil • prekomentiram vsakodnevni špricer, pove, da ga spiše tudi doma, ob prisotnosti očeta, ko delata. Povezuje storilnost in potrebo po alkoholu. Predstavim mu nepravilen odnos do alkohola, kam to vodi. • sam je verbalno kritičen do pitja in opredeljuje, kdaj je to zasvojenost; iz razmišljanja pa je razbrati, da bi priložnostno zviševal toleranco. Opozorim ga na pasti alkohola, postopne odvisnosti... • v družinskem življenju je alkohol prisoten občasno, mama ne pije, oče ob delu ali v družbi. • motiviram ga za bolj kritičen odnos do alkohola • dogovoriva se, da dnevne špricerje občasno zamenja s sokom • dogovor: - naslednje srečanje 22.1.2013 ob ...	
34.	B. se sam oglasi na razgovor, pove, da me je iskal že prejšnji teden, ko sem bila odsotna glede šole pove, da je imel ob konferenci grajo pri matematiki in slovenščini. Pri obeh predmetih ima samo 1 nezadostno, kar je prepričan, da bo opravil izostajanja od pouka ni	R.5.
35.	Današnja tema: POMEMBEN DOGODEK • dogodek je zanj pomemben, če se je nekaj pomembnega zgodilo, nekaj izven običajnega. Spomni se dogodka iz otroštva, ko je uničeval jajca. Ne spomni se kazni ampak sam dogodek se mu zdi zanimiv, kakšno idejo je dobil, v čem je užival. Ne ve opredeliti najpomembnejšega. • v spominu so mu ostali pomembnejši nastopi s citrarji in uspešna tekmovanja pri gasilcih. To so dogodki, ki so polni adrenalina, čustev. Ob koncu takih dogodkov čuti neizmerno zadovoljstvo, s ponosom razmišlja o tem, vidi smisel v svojem delu... • če pomisli nazaj prevladujejo dogodki s pozitivnimi spomini. Od negativnih mu najbolj ostaja v spominu prihod policistov na dom, hišna preiskava. Včasih so bila negativna čustva ob misli na te dogodke močna, zdaj ne več tako. • dogodki, ki bi bistveno vplivali na njegovo življenje – pomembno se mu zdi, ko so ga soočili, da bi moral opravljati splošno koristno delo v šoli, če bo še naprej izostajal. To je zanj pomenilo, da od tistega dne več ne izostaja od	R.7. R.8.

	pouka, saj na takšno delo ni pripravljen	
36.	- pregledava cilje ind. načrta dela. Ugotoviva, da je večina realiziranih. Če bo uspel v počitnicah opravi CPP, RK že ima. - takoj v ponedeljek, ..., bo popravil negativno pri slovenščini - strinja se z udeležbo na predavanju glede drog - pošljem vabilo - seznanim ga še z razgovorom z mamo in možnostjo predloga glede ustavitve vzgojnega ukrepa. S tem se strinja. - Razgovori na CSD so mu bili prijetni, ni prihajal z odporom, vseeno bo vesel, če se zaključi...	R.9.
37.	V okviru izvajanja vzgojnega ukrepa Nadzorstvo organa socialnega varstva smo organizirali predavanje na temo MLADI IN RIZIČNI DEJAVNIKI. Vabim te, da se v četrtek, dne ... udeležiš predavanja, ki bo potekalo na Centru za socialno delo.... Udeležba na predavanju je obvezna. O prisotnosti na predavanju bomo poročali tudi sodišču. Lepo pozdravljen!...	R.1. R.3.c.
38.	- v tel. pogovoru mama ... pove, da s sinom doma nimajo vzgojnih težav, da je vedno pripravljen pomagati pri delu, da več ne zahaja toliko v družbo, da se drži dogovorov - tudi v šoli je svoj odnos do obveznosti spremenil, ni težav z izostajanjem od pouka, še vedno pa ima težave pri matematiki - negativno oceno pri slovenščini je popravil, za matematiko bo rabil inštrukcije - seznanim jo z možnostjo ustavitve VU in s tem se strinja, saj meni, da glede na trenutno situacijo sin več ne rabi pomoči s strani CSD...	R.4.
39.	St.mld., sedaj že polnoletnemu B.H., je bil s sklepom sodišča... izrečen vzgojni ukrep nadzorstvo organa socialnega varstva. Uvodnega razgovora sta se udeležila skupaj z mamo. Predstavili smo jima namen in način izvajanja vzgojnega ukrepa, dvojno vlogo socialnega delavca, namen individualnega načrta... Na nadaljnja srečanja je mladostnik prihajal redno, vedno je bil pripravljen za sodelovanje in v zelo kratkem času smo uspeli vzpostaviti kvaliteten socialno delavski delovni odnos. Skupaj smo oblikovali cilje individualnega načrta, ki so se nanašali na	R.2. R.3.c. R.3.d. R.4.

uspešno izpolnjevanje šolskih obveznosti, napredovanje v 3. letnik, opravljanje voznškega izpita, sodelovanje v citrarski skupini, tretiranje nogometa, pomoč pri delu doma, vzpostavitev kritičnega odnosa do kajenja marihuane in prenehanja s kaznivimi dejanji. B. je v tem šolskem letu dijak 3. letnika Srednje... šole. Kljub težavam v začetku šolskega leta in pogojnemu vpisu, mu je uspelo obveznosti izpolniti. V tem šolskem letu težav z izostajanjem od pouka več nima, prav tako je učno zelo napredoval. Še bedno ima težave pri matematiki, kjer pa ima občasno dodatno učno pomoč. Glede na trenutne rezultate lahko ocenimo, da je odnos do šole spremenil in tako sledi zastavljenim ciljem dokončati srednjo šolo. O nadaljevanju šolanja ne razmišlja, saj se želi čim prej zaposliti. Na izvenšolskem področju je mladostnik zelo aktiven. Je član citrarske skupine in s skupino nastopa doma in v tujini. Nastopi pred številnim občinstvom ga bogatijo in z veseljem in ponosom govori o svojih doživljanjih in občutkih ob takšnih dogodkih. Na športnem področju je aktiven pri domačem nogometnem klubu. Po navedbah mladostnika in mame se B. zelo angažira pri delu doma, saj se družina preživlja z zelenjadarstvom, kjer je njegova pomoč nepogrešljiva. Mladostnik pri tem prevzema odgovornosti za delo in ga opravi sam brez dodatnih vzpodbud. Z B. smo opravili razgovor o kaznivem dejanju, vrednotah, odnosu do marihuane, alkohola, o pomembnih dogodkih v njegovem življenju, odkrivali njegovo socialno mrežo in učni slog. Kaznivo dejanje priznava in je do njega kritičen. Zaveda se, da je ravnal narobe in da je izbral napačen način, kako priti do denarja. V bodoče si želi denar, ki mu veliko pomeni, zaslužiti pa zgolj s poštenim delom. Pri tem pravi, da je pripravljen opravljati vsako delo. Prav tako mu dosti pomeni njegova družina in dobri odnosi znotraj družine. Zaveda se, da je s storjenim kaznivim dejanjem prizadel in razočaral domače. Iz razgovorov je razbrati, da je vzpostavil kritičen odnos do kajenja marihuane, nekoliko manj do pitja alkohola. To je zanj še vedno družbeno sprejemljivo vedenje, povezano predvsem z druženjem. V skladu s tem smo ga napotili na predavanje in delavnico Centra za preprečevanje odvisnosti na temo Mladi in rizični dejavniki, katere se je udeležil. V pogovoru z mamo smo izvedeli, da je B. spremenil svoje vedenje v pozitivni smeri tako na šolskem področju, kot doma pri spoštovanju dogovorov in pravil. Strinja se s predlogom za ustavitev vzgojnega ukrepa, saj meni, da sin zmore nadzorovati svoja	

	dejanja in sprejemati posledice. V razgovorih z mladostnikom smo ugotovili, da je mladostnik socialno in čustveno dozorel, da je sposoben sklepati dogovore, jih izvrševati, ima cilje katerim sledi in se zaveda posledic svojih dejanj. To je dokazal z izpolnjevanjem dogovorov, s tem, da ni storil novih kaznivih dejanj in ima odklonilen odnos do kaznivega obnašanja. Glede na njegovo polnoletnost je možnost, da prevzgojno vplivamo nanj minimalna. Na podlagi tega menimo, da ne potrebuje zunanje kontrole s strani centra za socialno delo. Glede na navedeno smo mnenja, da Ne potrebuje nadzora s strani Centra za socialno delo v obliki vzgojnega ukrepa, zato v skladu z 490. členom Zakona o kazenskem postopku podajamo predlog za ustavitev izvrševanja vzgojnega ukrepa...	

2.2. Analiza uporabe jezika

Št.	Beseda, besedna zveza	Koda
1.	vabimo vas, da se udeležite razgovora na Centru za socialno delo	J.2.
2.	da se skupaj s sinom udeležite razgovora	J.2.
3.	v zvezi z izvajanjem izrečenega vzgojnega ukrepa	J.2.
4.	nadzorstvo organa socialnega varstva	J.2.
5.	zapisnik	J.2.
6.	sestavljen v prostorih Centra za socialno delo	J.2.
7.	v zadevi izvajanja vzgojnega ukrepa NADZORTSVO ORGANA SOCIALNEGA VARSTVA	J.2.
8.	prisotni	J.2.
9.	stranka	J.2.
10.	uradna oseba	J.2.
11.	socialna delavka	J.1.
12.	pristopi vabljeni	J.2.
13.	izjavita	J.2.
14.	seznanjena sva	J.2.
15.	z izrečenim vzgojnim ukrepom – nadzorstva organa socialnega varstva	J.2.
16.	z načinom izvajanja vzgojnega ukrepa	J.2.
17.	dvojno vlogo socialnega delavca	J.1.
18.	poročanjem sodišču	J.2.

19.	izdelavo individualnega načrta	J.1.
20.	pripravljena sem sodelovati	J.1.
21.	v postopku izvajanja vzgojnega ukrepa	J.2.
22.	prihajati na razgovore	J.2.
23.	sodelovati	J.1.
24.	delati v smeri doseganja ciljev.	J.1.
25.	zapisnik je bil stranki prebran in nanj ni imela pripomb	J.2.
26.	srečanje	J.1.
27.	tekom razgovora	J.2.
28.	iščeva možnosti	J.1.
29.	pogovoriva se	J.1.
30.	o možnih ciljeh individualnega načrta dela	J.1.
31.	uspešno izdelati 2. letnik	J.1.
32.	imeti pozitivne ocene	J.1.
33.	pogovoriva se o prednostih	J.1.
34.	vzpostaviti kritičen odnos	J.1.
35.	razmišlja	J.1.
36.	motivacija	J.1.
37.	ponovno pregledava cilje individualnega načrta	J.1.
38.	zapiševa načrt dela	J.1.
39.	ga podpiševa	J.1.
40.	individualni načrt dela	J.1.
41.	področja in cilji	J.1.
42.	razvijanje socialne oz. komunikacijske spretnosti mladostnika	J.1.
43.	svetovalni razgovori	J.1.
44.	spodbujanje	J.1.
45.	podpora pri šolanju	J.1.
46.	povečanje socialne spretnosti	J.1.
47.	sodelovanje z drugimi institucijami	J.1.
48.	viden napredek pri realiziranju ciljev	J.1.
49.	evalvacija	J.2.
50.	skupaj z mladoletnikom	J.1.
51.	pred polletnim poročilom sodišču	J.2.

52.	seznanjen sem	J.2.
53.	z individualnim načrtom dela	J.1.
54.	v okviru izvajanja vzgojnega ukrepa nadzorstvo socialnega varstva	J.2.
55.	se oglasi	J.2.
56.	kaznivo dejanje	J.2.
57.	ugotoviva	J.1.
58.	ni motiviran za učenje	J.1.
59.	mu bo omogočila	J.1.
60.	to mu je izziv	J.1.
61.	dogovor	J.1.
62.	naslednje srečanje	J.1.
63.	pojasni	J.2.
64.	pogovoriva se	J.1.
65.	ovrednotiva dosedanje delo	J.1.
66.	narediva načrt učenja	J.1.
67.	pripravljen si je	J.1.
68.	zaveda se	J.1.
69.	družina	J.1.
70.	doživlja	J.1.
71.	vrednota	J.1.
72.	vedno rad pomaga	J.1.
73.	kaj lahko pridobi	J.1.
74.	kako jih lahko popestri	J.1.
75.	dogovor	J.1.
76.	aktivno se pripravlja	J.1.
77.	pravočasno si uredi	J.1.
78.	se oglasi pred dogovorjenim terminom	J.2.
79.	ni opravil popravnega izpita	J.1.
80.	se je dovolj učil	J.1.
81.	mu ni uspelo	J.1.
82.	pogovoriva se o tem	J.1.
83.	kaj je potrebno narediti, da prihodnjič uspe	J.1.
84.	vpisal se je	J.1.

85.	odločen je	J.1.
86.	vidi, da se bo moral več učiti	J.1.
87.	zanaša se na svoje sposobnosti	J.1.
88.	soočam ga	J.2.
89.	ugotoviva	J.1.
90.	vrednote	J.1.
91.	ugotoviva	J.1.
92.	pomembno mu je	J.1.
93.	pripravljen je	J.1.
94.	zdaj že prizna odgovornost	J.1.
95.	želi imeti pozitivno vlogo	J.1.
96.	je pripravljen nositi posledice	J.1.
97.	izrečen vzgojni ukrep nadzorstvo organa socialnega varstva	J.2.
98.	je bil s sklepom sodišča	J.2.
99.	mladostnik	J.1.
100.	v prvem poročevalnem obdobju	J.2.
101.	je z našo službo dobro sodeloval	J.2.
102.	se je držal dogovorov	J.1.
103.	uvodnega razgovora	J.2.
104.	sta se udeležila	J.1.
105.	predstavili smo jima	J.1.
106.	namen in način izvajanja vzgojnega ukrepa	J.2.
107.	dvojno vlogo socialnega delavca	J.1.
108.	namen individualnega načrta	J.1.
109.	ob naslednjih srečanjih	J.1.
110.	smo v pogovorih z mladostnikom	J.1.
111.	izoblikovali cilje individualnega načrta	J.1.
112.	jih poskušali uresničiti	J.1.
113.	ni izdelal uspešno	J.1.
114.	je uspešno opravil	J.1.
115.	mladostnik ima cilje	J.1.
116.	njegova težava	J.1.
117.	njegovo neodgovorno vedenje in prepričanje	J.1.

118.	prepričani smo	J.1.
119.	glede na dosedanje izkušnje	J.1.
120.	pripravljen narediti spremembe	J.1.
121.	bo ugotovil, da se je potrebno učiti	J.1.
122.	opravili razgovor o kaznivem dejanju	J.2.
123.	socialno mrežo	J.1.
124.	kaznivo dejanje priznava	J.2.
125.	odkrivali	J.1.
126.	je do njega kritičen	J.1.
127.	zaveda se	J.2.
128.	ravnal narobe	J.2.
129.	je izbral napačen način	J.1.
130.	v bodoče si želi	J.1.
131.	je pripravljen	J.1.
132.	dobri odnosi	J.1.
133.	v okviru izvajanja vzgojnega ukrepa spremljali še naprej	J.2.
134.	ga motivirali	J.1.
135.	vabim te	J.1.
136.	oglesiš na Centru za socialno delo	J.2.
137.	s tabo bi se rada pogovorila	J.1.
138.	v primeru zadržanosti	J.2.
139.	se dogovoriva	J.1.
140.	se odzove na vabilo	J.2.
141.	išče izgovore za izostanek	J.1.
142.	ugotoviva razlog	J.1.
144.	ni opravil	J.1.
145.	je prepričan	J.1.
146.	pogovoriva se o možnostih izbire	J.1.
147.	o načinu učenja	J.1.
148.	deluje zelo samozavestno	J.1.
149.	prepričan je v svoje umske in praktične sposobnosti	J.1.
150.	mu vse uspeva	J.1.
151.	je povsod uspešen	J.1.

152.	da vse zmore	J.1.
153.	izpolni test, ki pokaže	J.2.
154.	naslednje srečanje	J.1.
155.	cilj	J.1.
156.	motivacija	J.1.
157.	današnja tema	J.1.
158.	pogovoriva se	J.1.
159.	izpolni vprašalnik	J.1.
160.	pregledava rezultate	J.1.
161.	prekomentirava	J.1.
162.	navede stvari	J.1.
163.	opiše načrte za prihodnje	J.1.
164.	se ne more povsem odločiti	J.1.
165.	zunanja ali notranja motivacija	J.1.
166.	si je želel	J.1.
167.	mu predstavljajo pričakovanja	J.1.
168.	se trudi	J.1.
169.	motiviram ga	J.1.
170.	ponosen je	J.1.
171.	odnos do alkohola	J.1.
172.	prekomentiram	J.1.
173.	zaveda se	J.1.
174.	predstavim mu	J.1.
175.	opozorim ga	J.2.
176.	na pasti alkohola	J.1.
177.	kdaj je to zasvojenost	J.1.
178.	da bi priložnostno zviševal toleranco	J.1.
179.	sam je verbalno kritičen do pitja	J.1.
180.	iz razmišljanja pa je razbrati	J.1.
181.	postopne odvisnosti	J.1.
182.	v družinskem življenju	J.1.
183.	alkohol prisoten občasno	J.1.
184.	motiviram ga	J.1.

185.	za bolj kritičen odnos do alkohola	J.1.
186.	dogovoriva se	J.1.
187.	oglasa na razgovor	J.2.
188.	čuti neizmerno zadovoljstvo	J.1.
189.	s ponosom razmišlja	J.1.
190.	vidi smisel v svojem delu	J.1.
191.	prevladujejo dogodki s pozitivnimi spomini	J.1.
192.	dogodki, ki bi bistveno vplivali na njegovo življenje	J.1.
193.	pregledava cilje	J.1.
194.	ugotoviva, da je večina realiziranih	J.1.
195.	strinja se z udeležbo	J.1.
196.	na predavanju glede drog	J.1.
197.	seznanim ga	J.2.
198.	predloga glede ustavitve vzgojnega ukrepa	J.2.
199.	razgovori na CSD	J.2.
200.	v okviru izvajanja vzgojnega ukrepa Nadzorstvo organa socialnega varstva	J.2.
201.	smo organizirali predavanje	J.1.
202.	na temo mladi in rizični dejavniki	J.1.
203.	vabim te	J.1.
204.	udeležiš predavanja	J.1.
205.	udeležba na predavanju je obvezna	J.2.
206.	o prisotnosti na predavanju bomo poročali tudi sodišču	J.2.
207.	seznanim jo	J.2.
208.	z možnostjo ustavitve VU	J.2.
209.	po navedbah mladostnika	J.2.
210.	prevzema odgovornosti za delo	J.1.
211.	ga opravi sam brez dodatnih vzpodbud	J.1.
212.	odnosu do marihuane, alkohola	J.1.
213.	o pomembnih dogodkih v njegovem življenju	J.1.
214.	odkrivali njegovo socialno mrežo in učni slog	J.1.
215.	kaznivo dejanje priznava	J.2.
216.	je do njega kritičen	J.1.
217.	v bodoče si želi	J.1.

218.	zaveda se, da je ravnal narobe	J.1.
219.	iz razgovorov je razbrati	J.1.
220.	je vzpostavil kritičen odnos do kajenja marihuane	J.1.
221.	nekoliko manj do pitja alkohola	J.1.
222.	družbeno sprejemljivo vedenje	J.1.
223.	smo ga napotili	J.1.
224.	v pogovoru	J.1.
225.	smo izvedeli	J.2.
226.	spremenil svoje vedenje v pozitivni smeri	J.1.
227.	strinja se s predlogom za ustavitev vzgojnega ukrepa	J.2.
228.	smo ugotovili	J.2.
229.	mladostnik socialno in čustveno dozorel	J.1.
230.	je sposoben	J.1.
231.	sklepati dogovore	J.1.
232.	ima cilje katerim sledi	J.1.
233.	se zaveda posledic svojih dejanj	J.1.
234.	je dokazal z izpolnjevanjem dogovorov	J.1.
235.	ni storil novih kaznivih dejanj	J.1.
236.	ima odklonilen odnos do kaznivega obnašanja	J.1.
237.	prevzgojno vplivamo	J.2.
238.	zunanje kontrole	J.2.
239.	smo mnenja	J.1.
240.	nadzora s strani Centra za socialno delo v obliki vzgojnega ukrepa	J.2.
241.	podajamo predlog za ustavitev izvrševanja vzgojnega ukrepa	J.2.

2.3. Analiza zapisovanja

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	Vabimo vas, da se udeležite razgovora na Centru za socialno delo..., .., soba št.... v sredo, dne...ob... 15. uri... Prosimo, da se skupaj s sinom B. udeležite razgovora v zvezi z izvajanjem izrečenega vzgojnega ukrepa Nadzorstvo organa socialnega varstva.	Z.2.

	V kolikor se razgovora ne morete udeležiti, vas prosimo, da nam to sporočite na telefonsko številko, da se dogovorimo za drug termin. ... S spoštovanjem...	
1-1	Vabilo	Z.1.12.
2.	Zapisnik Sestavljen v prostorih Centra za socialno delo...v zadevi izvajanja vzgojnega ukrepa NADZORTSVO ORGANA SOCIALNEGA VARSTVA ZA B.H. Začeto ob ... uri. Prisotni: • Stranka: Z.H.b • Stranka: B.H. • Uradna oseba:, socialna delavka Pristopi vabljeni in izjavita:	Z.0.
3.	Seznanjena sva z izrečenim vzgojnim ukrepom – nadzorstva organa socialnega varstva ter z načinom izvajanja vzgojnega ukrepa, dvojno vlogo socialnega delavca, poročanjem sodišču, izdelavo individualnega načrta. Sin je mladoleten. V tem šolskem letu ponavlja 2. letnik Srednje... šole. Tudi v tem šolskem letu ima težave pri dveh predmetih, saj ne prevzema odgovornosti, da bi se učil sproti in si popravil ocene. Vzgojnih težav s sinom nismo nikoli imeli vse dokler ni bil obravnavan zaradi konoplje. Doma je pripravljen pomagati pri delu, edina težava je, da se ne drži dogovorov glede vračanja domov. V kolikor bo v šoli ocene uspešno popravil, mu bomo omogočili opravljanje voznškega izpita.	Z.2.
4.	Pripravljena sem sodelovati v postopku izvajanja vzgojnega ukrepa, če bo potrebno. Seznanjen sem z vzgojnim ukrepom in sem pripravljen redno prihajati na razgovore, sodelovati pri izdelavi individualnega načrta dela in delati v smeri doseganja ciljev.	Z.2.
5.		Z.0.

	Zapisnik je bil stranki prebran in nanj ni imela pripomb. Končano ob ... uri... Socialna delavka: _____ Stranka: _____	
2-5	Zapisnik	Z.1.11.
6.	...po telefonu pokliče B. in prosi, da preloži srečanje na ...	Z.2.
6.	Zapis	Z.1.1.
7.	B. se oglasi ob dogovorjeni uri • tekom razgovora je zelo zgovoren - pove, da je bilo lansko leto v šoli zanj divje. Učenje ga ni zanimalo, imel je družbo, s katero so se vsakodnevno dobivali in kadili marihuano, veliko je izostajal od pouka in se ni nič učil. Ob koncu je imel 7 popravnih izpitov in 70 ur neopravičenih izostankov. • Tudi začetek tega šolskega leta ni bil najboljši. Zdaj meni, da je svoje razmišljanje in odnos do šole spremenil. • Marihuano kadi zelo redko, tudi ostali prijatelji so to opustili. Meni, da več ne potrebuje tega, da bi bil frajer. • Prepričan je da bo letnik izdelal. Ne more zagotoviti, da povsem brez popravnega izpita. Težave ima pri matematiki- ima možnost inštrukcij.	Z.2.
8.	• Iščeva možnosti kdaj in kako ocene popraviti – od 06.06 naprej ima 14 dni prakse. V tem času ima možnost nadoknaditi zamujeno. • Pogovoriva se o možnih ciljeh individualnega načrta dela: • uspešno izdelati 2. letnik • vpis v tretji letnik • obiskovati tretji letnik s čimmanj neopravičenimi izostanki • v 3. letniku delati sproti, imeti pozitivne ocene • opraviti vozniški izpit • še naprej imeti 1x tedensko vaje- citre in sodelovati v nastopih • pomagati doma • trenirati nogomet (1x tedensko trening, ob sobotah tekme) • prekiniti s KD • vzpostaviti kritičen odnos do kajenja trave	Z.2.
7-8	Zapis	Z.1.1.

9.	ob dogovorjeni uri se oglasi B. - pove, da je v šoli zelo naporno. V naslednjih treh tednih mora pridobiti vse ocene in popraviti še matematiko in slovenščino. Razmišlja, da bi si pustil MA za popravnega. - pogovoriva se o prednostih, če naredi brez popravnega- motivacija mu je lahko voziški izpit, katerega želi narediti čim prej. - v avgustu ima predvideno potovanje v Budimpešto s citrarji	Z.2.
10.	- ponovno pregledava cilje individualnega načrta, se o posameznem pogovoriva , zapiševa načrt dela in ga podpiševa - naslednje srečanje 20.06.2012	Z.2.
9-10	Zapis	Z.1.1.
11.	„INDIVIDUALNI NAČRT DELA...: PODROČJA IN CILJI - uspešno izdelati 2. letnik - Vpisati se v 3. letnik - Redno obiskovati šolo s čimmanj neopravičenimi izostanki - Sproti opravljati šolske obveznosti in imeti čim več pozitivnih ocen - Opraviti voziški izpit - Še naprej sodelovati na vajah in nastopih – citre - Pomagati doma - Trenirati nogomet (1x tedensko trening, ob sobotah tekme) - Vzpostaviti kritičen odnos do kajenja trave - Prenehati s kaznivimi dejanji - Razvijanje socialne oz. komunikacijske spretnosti mladostnika. METODE IN TEHNIKE - svetovalni razgovori - spodbujanje, podpora pri šolanju - povečanje socialne spretnosti POGOSTOST RAZGOVOROV: 1X-2X mesečno SODELOVANJE Z DRUGIMI, INSTITUCIJAMI: šola, starši	Z.2.

	IZPOLNJENI POGOJI ZA PREDLOG UKINITVE NOSV • viden napredek pri realiziranju ciljev EVALVACIJA: sprotna, pred polletnim poročilom sodišču in skupaj z mladoletnikom IZJAVA: Seznanjen sem z individualnim načrtom dela v okviru izvajanja vzgojnega ukrepa nadzorstvo socialnega varstva in se z njim strinjam! Strokovna delavka: Stranka:	
11	Individualni načrt dela	Z.1.8.
12.	• B. se oglasi ob dogovorjeni uri • Pove, da je opravil prakso, medtem, ko mu v šoli ni uspelo. Ima dva popravna – matematiko in slovenščino. Pri slovenščini ni imel možnosti popraviti ocene. Popravni bodo predvidoma prvi teden v juliju. • Že se je začel učiti, na vsak način bi rad opravil popravne v prvem roku in nato takoj pristopil k opravljanju voznškega izpita • Današnja tema: kaznivo dejanje • V času, ko je preprodajal marihuano, jo je vsakodnevno tudi kadil- to se mu je zdel najlažji način, kako priti do denarja • Posledic- da gre za KD se je zavedal, vendar je bil prepričan glede zaupanja in diskretnosti ostalih • Ni razmišljal širše o posledicah- kaj lahko mladim s tem naredi, kakšne so lahko posledice... • Denar mu veliko pomeni v življenju. Zdaj vidi, da se ne splača na nepošten način iskati denarja, ker to dolgo ne uspeva, posledice so velike. Vseeno mu je denar edino vodilo za dejavno življenje. • Najbolj mu je bilo hudo zaradi postopka na sodišču. Ni se bal policistov, bolj mu je bilo žal, ker je prizadel starše. Posebne kazni mu niso naložili, vendar ve, da je pri njima povzročil stisko. • Odločen je, da da bo zaključil šolo in doma nadaljeval obrt staršev. Ve, da stem lahko zasluži za preživetje. Na vprašanje ali bo s tem zadovoljen pove, da bo, ker je tudi njegov oče	Z.2.

13.	• Ugotoviva, da ni motiviran za učenje. Ve, da je povezava med učenjem, izobrazbo, poklicem, delom, plačo • Domača obrt mu pomeni varnost – tudi če ne uspe drugje. • Srednja šola mu bo omogočila tudi delo v vojski. To mu je izziv zaradi dobre plače. • Dogovor: naslednje srečanje 23.07.2012 ob ... uri- opravi popravna izpita, začne z opravljanjem vozniškega izpita – prijava RK...	Z.2.
12-13	Zapis	Z.1.1.
14.	B. se oglasi šele ob 14. uri, pri tem pojasni, zakaj se ni držal dogovorjene ure. Glede šole pove, da je opravil popravni izpit iz slovenščine, ni pa opravil iz matematike. To ga je presenetilo, saj se slovenščine skoraj ni učil in je imel srečo pri vprašanjih. Matematika je bila težka. Pogovoriva se o njegovem prepričanju, da je inteligen, da ne rabi učenja da izdela razred	Z.2.
15.	• Ovrednotiva dosedanje delo in narediva načrt učenja v počitnicah. • Pripravljen si je gradivo vzeti tudi s sabo na morje. Zaveda se, da je to zadnja možnost, da pridobi srednješolsko izobrazbo. Zaveda se, da lahko dela doma in se preživlja, vendar ne bo zadovoljne s svojo izobrazbo. • Opiše svojo vlogo pri domači dejavnosti- zelenjadarstvo.	Z.2.
16.	• Današnja tema: družina • Svojo družino doživlja kot urejeno, v kateri ima glavno besedo mama. Oče je bolj usmerjen v dejavnost družine. • Glede otrok odločata oba, največkrat skupaj. Včasih je bil oče popustljiv, v zadnjih letih je bolj popustljiva mama. Iščeva vzroke za te spremembe. • V družini je velika vrednota delo in temu je prilagojen način življenja, stiki s sorodniki, znanci. • Tudi sam gre rad s straši, posebej, če je potrebno kje pomagati- vedno rad pomaga. • S sestro se že boljše razume, stara je 10 let. Ko je bila mlajša nista našla skupnih interesov. • Pogovoriva se skupnih počitnicah, kako jih lahko popestri, kaj lahko pridobi sam in kaj sestra.	Z.2.
17.	• Dogovor: • Aktivno se pripravlja na popravni izpit, pravočasno si uredi inštrukcije, če bo	Z.2.

	potrebno Naslednje srečanje 24.08....	
14-17	Zapis	Z.1.1.
18.	B. se oglasi pred dogovorjenim terminom. Pove, da ni opravil popravnega izpita iz MA. Meni, da se je dovolj učil, vendar ga učiteljica ne mara in mu ni uspelo Pogovoriva se o tem ali je to možno, ostali člani komisije....;	Z.0.
19.	- kaj je potrebno narediti, da prihodnjič uspe, za inštrukcije ne vidi potrebe... vpisal se je v tretji letnik pogojno in ima možnost popravnega delati okrog 15.9. - odločen je, da šolo dokonča, vidi, da se bo moral več učiti, predvsem biti prisoten pri pouku - zanaša se na svoje sposobnosti, soočam ga, da jih mora izkoristiti z delom, da same ne pomenijo dovolj - ugotoviva, da je njegova motivacija za učenje manjša, saj se zaveda, da se ima možnost zaposliti doma in nadaljevati domačo obrt...	Z.2.
20.	DANAŠNJA TEMA: VREDNOTE - ugotoviva, da mu veliko vrednoto predstavlja denar, sicer zaslužen na pošten način, z delom. Prepričan je, da denar odpira vsa vrata, omogoča vsa zadovoljstva. - Glede na svojo izkušnjo je ugotovil, da lažji načini poti do denarja ne pridejo v poštev. Pomembno mu je mnenje svojcev, ne želi jih prizadeti, ohraniti svoj ugled. - Pripravljen je opravljati vsako delo. Ne najde dela, ki ga ne bi zmozel opraviti. Pomembno mu je, da prinaša dovolj denarja – zadovoljstva - Včasih je bila laž pri njem prisotna pogosto. Uporabil jo je, da se je izognil krivdi oz. odgovornosti. Zdaj že prizna odgovornost in je pripravljen nositi posledice. - Pomembna vrednota mu je družina. Želi imeti pozitivno vlogo v matični družini in si ustvariti svojo - Dogovor: - naslednje srečanje 24.09. ...	Z.2.
18-20	Zapis	Z.1.1.
21.	St. mld., sedaj že polnoletnemu B.H..... Je bil s sklepom sodišča, pravnomočnim dne..., izrečen vzgojni ukrep nadzorstvo organa socialnega varstva.	Z.2.

	Mladostnik je v prvem poročevalnem obdobju z našo službo dobro sodeloval, saj se je držal dogovorov glede srečanj in se vseh udeležil. Uvodnega razgovora sta se udeležila skupaj z mamo. Predstavili smo jima namen in način izvajanja vzgojnega ukrepa, dvojno vlogo socialnega delavca, namen individualnega načrta... Mama je v razgovoru povedala, da imajo s sinom težave predvsem zaradi neizpolnjevanja šolskih obveznosti, posledično učne neuspešnosti ter neizpolnjevanja dogovorov glede izhodov in vračanja domov. Drugih vzgojnih težav niso imeli nikoli, posebej je poudarila, da je sin vedno pripravljen sodelovati pri delu. Ob naslednjih srečanjih smo v pogovorih z mladostnikom izoblikovali cilje individualnega načrta, katerim bomo sledili in jih poskušali uresničiti. B. je v tem šolskem letu ponavljal 2. letnik Srednje ... šole. Kljub ponavljanju letnika ni izdelal uspešno, saj je ob koncu šolskega leta imel dva popravna izpita. V mesecu juniju je uspešno opravil popravni izpit iz slovenščine, izpita iz matematike pa ni opravil niti v drugem roku, zato so mu omogočili pogojni vpis v 3. letnik. Mladostnik ima cilje, katerim sledi in med temi je tudi dokončana srednja šola. Njegova težava je njegovo neodgovorno vedenje in prepričanje, da zaradi svojih intelektualnih sposobnosti ne potrebuje nobenega dodatnega dela. Prepričani smo, da bo glede na dosedanje izkušnje pripravljen narediti spremembe in da bo ugotovil, da se je potrebno učiti. Z B. smo opravili razgovor o kaznivem dejanju, vrednotah in odkrivali njegovo socialno mrežo. Kaznivo dejanje priznava in je do njega kritičen. Zaveda se, da je ravnal narobe in da je izbral napačen način, kako priti do denarja. V bodoče si želi denar, ki mu veliko pomeni, zasluži zgolj s poštenim delom. Pri tem pravi, da je pripravljen opravljati vsako delo. Prav tako mu dosti pomeni njegova družina in dobri odnosi znotraj družine. Zaveda se, da je s storjenim kaznivim dejanjem prizadel in razočaral domače. Mladostnika bomo v okviru izvajanja vzgojnega ukrepa spremljali še naprej ter ga	

	motivirali za redno izpolnjevanje šolskih obveznosti in redno prisotnost pri pouku...	
21	Poročilo sodišču	Z.1.1.
22.	Vabim te, da se v sredo, ..., oglasiš na Centru za socialno delo.... S tabo bi se rada pogovorila v zvezi z izvajanjem ukrepa nadzorstva organa socialnega varstva in poročilom sodišču. V primeru zadržanosti pokliči na telefon...., da se dogovoriva za drugi termin. Lepo pozdravljen!	
22	Vabilo	Z.1.12.
23.	B. se odzove na vabilo, išče izgovore za izostanek na prejšnjem srečanju - ugotoviva razlog- ni opravil nobenega popravnega izpita pri matematiki. Dali so mu še eno priložnost- v mesecu novembru. Do takrat ima pomoč učiteljice- dobiva naloge, ima možnost inštrukcij...	Z.2.
24.	- sam je prepričan, da se je dovolj učil. Pogovoriva se o možnostih izbire, ki jih ima- dodatna pomoč, pogovori z učiteljico... - pove, da se običajno ne uči nič. Nekoliko več letos sledi pouku in je prepričan, da bo to skoraj dovolj, le pred testi bo malo ponovil. Pogovoriva se o načinu učenja, pomenu sprotnega učenja...	Z.2.
25.	Današnja tema: UČNI SLOG - pogovoriva se o različnih načinih. Sam meni, da je vizualni tip - izpolni test, ki pokaže, da mu je kinestetični učni slog najbližji - Mladostnik deluje zelo samozavestno, prepričan je v svoje umske in praktične sposobnosti. Meni, da mu vse uspeva, da vse zmore, je povsod uspešen.	Z.2..
26.	Dogovor: - naslednje srečanje 6.11.2012 - cilj – opravi popravni izpit iz matematike...	Z.2.
23-26	Zapis	Z.1.1.
27.	ob dogovorjeni uri se oglasi B. pove, da popravnega izpita še ni opravil, ker še ni imel roka. Jutri se mora prijaviti in bo izpit opravljal prihodnji teden. S tem je obremenjen, nenehno razmišlja, kako bo to opravil, nekoliko manj je aktiven	Z.2.

	• med počitnicami se je učil malo- predvsem na pobudo mame • ocene ima pozitivne, le pri slo in ima nezadostno • težav z izostajanjem nima- 3 neopravičene	
28.	• današnja tema MOTIVACIJA – ZAKAJ SE TAKO OBNAŠAM • pogovoriva se o pomenu besede motivacija, oblikah motivacije • izpolni vprašalnik, pregledava rezultate in jih prekomentirava • navede stvari pri katerih ga vodi notranja motivacija- igranje nogometa z namenom druženja, kondicije, boljšega počutja, gledanje poljudnoznanstvenih oddaj-razgledanost; igranje na citre- uživa v glasbi, rad razveseljuje druge, rad nastopa (opiše načrte za prihodnje nastope v Romuniji, na Madžarskem). Glede šole se ne more povsem odločiti ali prevladuje zunanja ali notranja motivacija. Vedno bolj se zaveda, da je izobrazba pomembna. Včasih si je želel samo zaposlitve, zdaj se zaveda pomena izobrazbe pri tem. • zunanjo motivacijo mu predstavljajo pričakovanja in zapovedi staršev, učiteljev, prijateljev • predvsem se trudi slediti lastni motivaciji in sprejema tujo, ko vidi, da je to nujno ali zanj pomembno • meni, da ima precej lastne motivacije, da je v primerjavi z vrstniki precej aktiven, ima interese, ki jim sledi	Z.2.
29.	dogovor: naslednje srečanje 11.12.2012 ob...	Z.2.
27-29	Zapis	Z.1.1.
30.	B. se oglasi ob dogovorjeni uri, pove, da je opravil popravni izpit iz matematike, pridobil še dve negativni oceni, tudi pri Slo	Z.2.
31.	motiviram ga za sprotno učenje, popravljanje negativnih ocen...	Z.2.
32.	ponosen je predvsem na to, da nima težav z izostajanjem kot v lanskem letu- prijavil se bo k opravljanju vozniškega izpita, najprej mora opraviti zdravniški pregled, to bi rad opravil v decembru in se prijavil na CPP	Z.2.
33.	današnja tema : ODNOS DO ALKOHOLA • pove, da običajno po šoli spije špricer, zaradi žeje in ker ga to sprosti, še najbolj pa izpostavi ceno • ko grejo na zabavo, je alkohol običajno prisoten. Zaveda se, da ko bo imel vozniški izpit ne bo smel piti alkohola. To mu ne bo težko, zdaj pa si težko predstavlja, da bi brez razloga ne pil	Z.2.

	• prekomentiram vsakodnevni špricer, pove, da ga spiye tudi doma, ob prisotnosti očeta, ko delata. Povezuje storilnost in potrebo po alkoholu. Predstavim mu nepravilen odnos do alkohola, kam to vodi. • sam je verbalno kritičen do pitja in opredeljuje, kdaj je to zasvojenost; iz razmišljanja pa je razbrati, da bi priložnostno zviševal toleranco. Opozorim ga na pasti alkohola, postopne odvisnosti... • v družinskem življenju je alkohol prisoten občasno, mama ne pije, oče ob delu ali v družbi • motiviram ga za bolj kritičen odnos do alkohola, dogovoriva se, da dnevne špricerje občasno zamenja s sokom • dogovor: - naslednje srečanje 22.1.2013 ob ...	
30-33	Zapis	Z.1.1.
34.	• B. se sam oglasi na razgovor, pove, da me je iskal že prejšnji teden, ko sem bila odsotna • glede šole pove, da je imel ob konferenci grajo pri matematiki in slovenščini. Pri obeh predmetih ima samo 1 nezadostno, kar je prepričan, da bo opravil • izostajanja od pouka ni	Z.2.
35.	Današnja tema: POMEMBEN DOGODEK • dogodek je zanj pomemben, če se je nekaj pomembnega zgodilo, nekaj izven običajnega. Spomni se dogodka iz otroštva, ko je uničeval jajca. Ne spomni se kazni ampak sam dogodek se mu zdi zanimiv, kakšno idejo je dobil, v čem je užival. Ne ve opredeliti najpomembnejšega. • v spominu so mu ostali pomembnejši nastopi s citrarji in uspešna tekmovanja pri gasilcih. To so dogodki, ki so polni adrenalina, čustev. Ob koncu takih dogodkov čuti neizmerno zadovoljstvo, s ponosom razmišlja o tem, vidi smisel v svojem delu... • če pomisli nazaj prevladujejo dogodki s pozitivnimi spomini. Od negativnih mu najbolj ostaja v spominu prihod policistov na dom, hišna preiskava. Včasih so bila negativna čustva ob misli na te dogodke močna, zdaj ne več tako. • dogodki, ki bi bistveno vplivali na njegovo življenje – pomembno se mu zdi, ko so ga soočili, da bi moral opravljati splošno koristno delo v šoli, če bo še naprej izostajal. To je zanj pomenilo, da od tistega dne več ne izostaja od pouka, saj na takšno delo ni pripravljen	Z.0.

36.	- pregledava cilje ind. Načrta dela. Ugotoviva, da je večina realiziranih. Če bo uspel v počitnicah opravi CPP, RK že ima. - takoj v ponedeljek, ..., bo popravil negativno pri slovenščini - strinja se z udeležbo na predavanju glede drog - pošljem vabilo - seznanim ga še z razgovorom z mamo in možnostjo predloga glede ustavitve vzgojnega ukrepa. S tem se strinja. - Razgovori na CSD so mu bili prijetni, ni prihajal z odporom, vseeno bo vesel, če se zaključi...	Z.2.
34-36	Zapis	Z.1.1.
37.	V okviru izvajanja vzgojnega ukrepa Nadzorstvo organa socialnega varstva smo organizirali predavanje na temo MLADI IN RIZIČNI DEJAVNIKI. Vabim te, da se v četrtek, dne ... udeležiš predavanja, ki bo potekalo na Centru za socialno delo.... Udeležba na predavanju je obvezna. O prisotnosti na predavanju bomo poročali tudi sodišču. Lepo pozdravljen!...	Z.2.
37	Vabilo	Z.1.12.
38.	- v tel. pogovoru mama ... pove, da s sinom doma nimajo vzgojnih težav, da je vedno pripravljen pomagati pri delu, da več ne zahaja toliko v družbo, da se drži dogovorov - tudi v šoli je svoj odnos do obveznosti spremenil, ni težav z izostajanjem od pouka, še vedno pa ima težave pri matematiki - negativno oceno pri slovenščini je popravil, za matematiko bo rabil inštrukcije - seznanim jo z možnostjo ustavitve VU in s tem se strinja, saj meni, da glede na trenutno situacijo sin več ne rabi pomoči s strani CSD...	Z.2.
38	Uradni zaznamek	Z.1.1.
39.	St.mld., sedaj že polnoletnemu B.H., je bil s sklepom sodišča... izrečen vzgojni ukrep nadzorstvo organa socialnega varstva. Uvodnega razgovora sta se udeležila skupaj z mamo. Predstavili smo jima namen in način izvajanja vzgojnega ukrepa, dvojno vlogo socialnega delavca, namen individualnega načrta...	Z.2.

Na nadaljnja srečanja je mladostnik prihajal redno, vedno je bil pripravljen za sodelovanje in v zelo kratkem času smo uspeli vzpostaviti kvaliteten socialno delavski delovni odnos. Skupaj smo oblikovali cilje individualnega načrta, ki so se nanašali na uspešno izpolnjevanje šolskih obveznosti, napredovanje v 3. letnik, opravljanje vozniškega izpita, sodelovanje v citrarski skupini, tretiranje nogometa, pomoč pri delu doma, vzpostavitev kritičnega odnosa do kajenja marihuane in prenehanja s kaznivimi dejanji. B. je v tem šolskem letu dijak 3. letnika Srednje... šole. Kljub težavam v začetku šolskega leta in pogojnemu vpisu, mu je uspelo obveznosti izpolniti. V tem šolskem letu težav z izostajanjem od pouka več nima, prav tako je učno zelo napredoval. Še bedno ima težave pri matematiki, kjer pa ima občasno dodatno učno pomoč. Glede na trenutne rezultate lahko ocenimo, da je odnos do šole spremenil in tako sledi zastavljenim ciljem dokončati srednjo šolo. O nadaljevanju šolanja ne razmišlja, saj se želi čim prej zaposliti. Na izvenšolskem področju je mladostnik zelo aktiven. Je član citrarske skupine in s skupino nastopa doma in v tujini. Nastopi pred številnim občinstvom ga bogatijo in z veseljem in ponosom govori o svojih doživljanjih in občutkih ob takšnih dogodkih. Na športnem področju je aktiven pri domačem nogometnem klubu. Po navedbah mladostnika in mame se B. zelo angažira pri delu doma, saj se družina preživlja z zelenjadarstvom, kjer je njegova pomoč nepogrešljiva. Mladostnik pri tem prevzema odgovornosti za delo in ga opravi sam brez dodatnih vzpodbud. Z B. smo opravili razgovor o kaznivem dejanju, vrednotah, odnosu do marihuane, alkohola, o pomembnih dogodkih v njegovem življenju, odkrivali njegovo socialno mrežo in učni slog. Kaznivo dejanje priznava in je do njega kritičen. Zaveda se, da je ravnal narobe in da je izbral napačen način, kako priti do denarja. V bodoče si želi denar, ki mu veliko pomeni, zaslužiti pa zgolj s poštenim delom. Pri tem pravi, da je pripravljen opravljati vsako delo. Prav tako mu dosti pomeni njegova družina in dobri odnosi znotraj družine. Zaveda se, da je s storjenim kaznivim dejanjem prizadel in razočaral domače. Iz razgovorov je razbrati, da je vzpostavil kritičen odnos do kajenja marihuane, nekoliko manj do pitja alkohola. To je zanj še vedno družbeno sprejemljivo vedenje, povezano predvsem z druženjem. V skladu s tem smo ga napotili na predavanje in delavnico Centra za preprečevanje odvisnosti na temo Mladi in rizični dejavniki, katere se je udeležil.	

	V pogovoru z mamo smo izvedeli, da je B. spremenil svoje vedenje v pozitivni smeri tako na šolskem področju, kot doma pri spoštovanju dogovorov in pravil. Strinja se s predlogom za ustavitev vzgojnega ukrepa, saj meni, da sin zmore nadzorovati svoja dejanja in sprejemati posledice. V razgovorih z mladostnikom smo ugotovili, da je mladostnik socialno in čustveno dozorel, da je sposoben sklepati dogovore, jih izvrševati, ima cilje katerim sledi in se zaveda posledic svojih dejanj. To je dokazal z izpolnjevanjem dogovorov, s tem, da ni storil novih kaznivih dejanj in ima odklonilen odnos do kaznivega obnašanja. Glede na njegovo polnoletnost je možnost, da prevzgojno vplivamo nanj minimalna. Na podlagi tega menimo, da ne potrebuje zunanje kontrole s strani centra za socialno delo. Glede na navedeno smo mnenja, da Ne potrebuje nadzora s strani Centra za socialno delo v obliki vzgojnega ukrepa, zato v skladu z 490. členom Zakona o kazenskem postopku podajamo predlog za ustavitev izvrševanja vzgojnega ukrepa...	
39	Poročilo sodišču	Z.1.1.

ANALIZA PRIMERA 17 - Nasilje v družini

1. Skrajšana kronologija

19.02.2014

K socialni delavki pride, na pogovor, zaradi nasilja v družini ga. M.L..

21.02.2014

Na Centru za socialno delo... se je sestal multidisciplinarni tim.

21.02.2014

Socialna delavka po pošti pošlje dopis oz.. mnenje o ogroženosti M.L. in mld. otrok na Okrožno sodišče ...:

17.03.2014

Center za socialno delo, socialna delavka, prejme s strani Okrožnega sodišča ... poziv za posredovanje mnenja o tem ali so bili v zadevi izrečeni kakšni krepki zaradi varstva otrok po 20. čl. ZPND in ali so bile izvršene kakšne naloge po 14. čl. ZPND oz. po 15. čl. ZPND izdelan načrt pomoči žrtvi.

26.03.2014

Socialna delavka na Okrožno sodišče ... posreduje poročilo.

12.04.2014

Socialna delavka opravi telefonski pogovor z M.L. .

23.05.2014

Center za socialno delo... prejme sklep sodišča ...

23.06.2014

Center za socialno delo prejme obvestilo policije, da je bila zoper ... podana kazenska ovadba, zaradi suma storitve kaznivega dejanja odvzema mld. osebe in kaznivega dejanja zanemarjanja mladoletne osebe in surovega ravnanja.

2. Analiza gradiva s kodiranjem

2.1. Analiza ravnanja socialne delavke

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	ZAPISNIK Sestavljen pri Centru za socialno delo... , z M.L., roj... Navzoči: 1. Uradna oseba: 2. Stranka: M.L. Začeto: ob ... uri Pristopi vabljeni stranka, opozorjena na dolžnost govoriti resnico in pošteno uporabljati pravice v skladu z 11. členom ZUO-a, ki so jim podane s tem in drugimi zakoni in poda naslednjo IZJAVO:	R.0.
2.	Pridem na osnovi telefonskega dogovora, saj ste prejeli moje naznanilo nasilja v družini. Zadnji nasilni dogodek se je zgodil ... , o njem sem lastnoročno zapisala ves potek dogajanja; zapis imate v spisovnem gradivu. Zaradi tega nasilja, ko me je fizično in psihično napadla sedanja partnerka bivšega moža, ..., sta me prijavila policiji kot, da sem bila jaz nasilna. Izkazalo se je, da je prijava lažna, saj so bile priče, ki so napad videle in ga tudi opisale. Ga. ... je dobila plačilni nalog, kar mi je povedal policist. Ga.	R.5.

... je ovadena povzročitve lahke telesne poškodbe. Povem, da je ta zadnji dogodek v primerjavi z vsem, malo. Nasilje se je dogajalo že v preteklosti, poleg tega pa traja ves čas, v glavnem v obliki groženj. Med drugim vam povem, da je mene in moja otroka zelo strah. Bojimo se, kaj vse je moj bivši mož pripravljen storiti, saj mi je rekel, da dokler bo on živel v ..., jaz in moj brat ne bova mirno spala. To je večkrat ponovil. Povem tudi, da je sina ... tako strah, da zvečer oz. ponoči vhodna vrata, ki so poškodovana, ko je ... v pijanem stanju in ponoči razbil stekleni del, podstavlja s stolom, da ata ne bi mogel vstopiti. Sin ... mi je tudi povedal, da ga je oče ... peljal v bližino bloka, kjer živi moj brat in mu naročil, naj kaže sredinec in zraven poje „svija“, kar sta počela oče in njegova partnerka, sin si je z rokami pokril ušesa. Povedal je tudi, da ata o dedku, mojem očetu, prisotna pa je bila tudi babica, mama ..., rekel, da je potrebno „fuknjenemu“ ... pokvariti „bremze“, da bo crknil. Glede umika kazenske ovadbe povem, da sem to storila, saj sem se zanesla na obljube bivše tašče in tasta, ki sta povedala, da so se sinom pogovorili in, da se bo nasilje ustavilo. Poleg tega nisem želela, da bi Za sedaj ne morem reči, v preteklosti pa je (bivši mož) že od 11. oz. 12. ure dopoldan pil izključno pivo in to vse dokler ni šel spat. Pivo si je nosil tudi v službo... Povem vam tudi, da mi je znano, da sta se moj bivši mož in njegova sedanja partnerka medsebojno pretepala, posredoval je tudi že policija. Lahko vam povem, da mi je ga. ... rekla, da se težave rešujejo zgrda, če ne gre z lepa. To je slišal tudi sin ... Zelo me skrbi, kako naprej. Včeraj so bili stiki med ...(hčerko) in očetom. Bilo me je zelo strah kako bodo potekali; komaj sem zdržala, da se je ... vrnila. Po vrnitvi je bila ... v redu razpoložena. Skrbi me, da bi ... (oče otrok) otroke vozil v šolo v pijanem stanju, saj se je to že zgodilo. V pijanem stanju je že povzročil škodo na lastnem avtomobilu in na ograji pri neki hiši... Tudi mene in hčerko je peljal tako, da je vozil po levi strani in se nato tik pred zdajci umaknil; pri tem naju je spraševal ali naju je strah. ... (hči) je bila zelo prestrašena in je kričala. Sicer vam povem, da vso dogajanje na otroke slabo vpliva. Za ... (sina) povem,, da po nasilju pred šolo, občasno jeclja. Naročila sem ga k psihologu... ... (sin) očeta sedaj že tri tedne zavrača in ne želi stikov z njim. Zase povem, da že nekaj dni ne spim, strah me je, zelo sem zaskrbljena, postopkov bivšega moža se bojim, saj me je v preteklosti že poškodoval.	

	Povem, da tako ne morem več naprej. Otroke želim zaščititi, saj sem prepričana, da njihov oče ne ravna v skladu z njihovimi koristmi. Menim, da stiki otrok z njim sedaj niso vredni. Sedanje prijave ne bom umikala, zadevo želim pripeljati do konca, da bomo z otrokoma lahko v miru zaživel. Na sodišče bom podala prošnjo za BPP, za to potrebujem oceno ogroženosti.	
3.	Poveste mi, da ste sklicali multidisciplinarni tim za sredo..., ki bo oblikoval oceno ogroženosti. Svetujete mi, da podam predlog za prepoved približevanja bivšega moža meni in otrokoma. Pripravljena sem narediti vse, kar je potrebno, da otroke zaščitim.	R.3.c. R.3.d.
5.	Seznajte me s pravicami žrtev in tudi povzročitelja nasilja, ki jih imajo po Zakonu o preprečevanju nasilja v družini. Svetujete mi, da poiščem pomoč zase; posredujete mi programe razpoložljive pomoči.	R.3.c. R.3.d.
6.	Narediva načrt pomoči: • v primeru ponovnega nasilja bom takoj poklicala policijo • za pomoč se lahko vselej obrnem na ..., ki mi že zdaj pomaga • izvajanja stikov se bom, do nove odločitve sodišča, držala, v primeru ogrožanja otrok med stiki oz. takoj, ko bom izvedela zanje, bom poklicala policijo • v primeru nujnega umika, se lahko kadarkoli zatečem v očetovo hišo, o umiku v varne prostore za žrtve nasilja zaenkrat ne razmišljam... Na center lahko pridem, če potrebujem pomoč ali informacije...	R.9.
7.	Pri Centru za socialno delo... v zadevi... teče pomoč pri zaščiti pred nasiljem v družini povzročene s strani ..., bivšega moža in njegove sedanje partnerke. Zaradi zagotavljanja nadaljnje učinkovite pomoči vas na podlagi 15. člena Zakona o preprečevanju nasilja v družini ... in 3. odstavka 8. člena Pravilnika o sodelovanju organov ter o delovanju centrov za socialno delo, multidisciplinarnih timov in regijskih služb pri obravnavi nasilja ... pozivamo k sodelovanju na multidisciplinarnem timu, ki se bo sestel na 1. obravnavi dne ..., ob ... uri, v ... centra za socialno delo... Prosimo, da se sestanka zagotovo udeležite. Lepo pozdravljeni!.....	R.4.
8.	ZAPISNIK 1. MDT z dne ... ob ... uri Sestavljen pri Centru za socialno delo ...v zadevi M.L., nasilje v družini s strani	R.3.c. R.4.

	bivšega moža... Namen tima je oblikovati oceno ogroženosti ter načrt pomoči za M.L. in njena otroka. Vabljeni: ..., žrtev nasilja Predstavniki OŠ ... Predstavniki PP, koordinatorica za preprečevanje nasilja, str. del. CSD... ..., nosilka primera, CSD ... M.L. vabljeni po telefonu, ostali po E-posti. Prisotni: ..., žrtev nasilja ...učiteljica OPB, OŠ... ..., šolska svetovalna služba, OŠ... ..., šolska svetovalna služba, šolska svetovalna služba, OŠ..... ..., ravnatelj, šolska svetovalna služba, OŠ Policijska postaja, koordinatorica za preprečevanje nasilja, ..., str. del., CSD, nosilka primera, CSD ... Prisotni so bili opozorjeni, da so podatke posredovane na timu, dolžni varovati kot poklicno skrivnost v skladu s 4. odst. 24. čl. Zakona o varstvu osebnih podatkov (Ur. I. RS, št. 86/04), 93. čl. Zakona o socialnem varstvu (Ur. I. RS, št. 3/2007 - UBP 2(23/2007 popr., 41/2007 popr.) in 122/2007 Odl. US: U-I-11/07-45), 29. čl. Zakona o preprečevanju nasilja v družini (Ur. I. RS, št. 16/08) ter določili Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu (Ur. I. RS, št. 59/02).	
9.	UGOTOVITVE IN MNENJE TIMA Kratek opis nasilnega vedenja Pojavne oblike nasilja so fizično in psihično nasilje, ki se izvajalo v pričo mld. ..., na javnem mestu. Partnerka očeta je fizično napadla mlad. Do nasilja je prišlo še med otrokovo mamo in sedanjo partnerko otrokovega očeta, ki je Oče se ni vmešal. Otrok je bil v hudi stiski.	R.5. R.10.

	V preteklosti je že bila prijava nasilja, ki jo je policija zabeležila in bo podana kazenska ovadba na tožilstvo zaradi lahke telesne poškodbe. V zadnjem dogodku bo podana kazenska ovadba lahke telesne poškodbe zoper partnerko g. Zoper g. ... pa kazenska ovadba zaradi suma zanemarjanja mladoletne osebe in protipravnega odvzema otroka. V času razpada partnerske skupnosti je prihajalo do nesoglasij med partnerjema predvsem zaradi premoženjskih vprašanj, težav z občasnim prekoračenim uživanjem alkohola. Oba starša sta v tem času imela interes, da se poravnata zaradi premoženjskih zadev. Bile so obljube, da bo partner plačal hipotekarne dolgove, ki pa jih ni odplačal. Gospa je ostala brez zaposlitve, z dolgovi, ker je delala skupaj s parterjem in se je po tem preživljala s pomočjo družine. Šola ni bila v preteklosti seznanjena z ničemer, le z dogodkom pred šolo. Po tem so se s situacijo bolj seznanili. Mama je bila ob tem dogodku zmedena, ravnatelj g. ... ji je priporočal prijavo na policijo in jo povabil naslednji dan nazaj na pogovor. Po tem dogodku je klical tudi oče, ki je želel po tem dogodku odpeljati sina in mu je g. ...svetoval, da tega v tem trenutku ne napravi in ga povabil na razgovor v šolo, kjer se je s partnerko oglasil v soli. Šola je zase sprejela dogovor o tem kako bo ravnala, na podlagi sodne poravnave. ... (otrok) je v šoli povedal razlog strahu vožnje z očetom, učiteljici po tem dogodku. Vsi prisotni so izmenjali izkušnje pri delu z družino oz. otroci. Ga. M.L. sporoča, da se sin zbuja, vhodna vrata podpre s stolom, ker se boji vstopa očeta, pričel je jecljati in iskati krivdo za očetovo ravnanje v mami, ker se je z njim poročila. Hči v vrtcu občasno kaj pove o posameznem dogodku. Gospa se ga boji, ob fizičnem napadu nanjo je običajno pel in to se nenehno sliši. Z različnimi informacijami jo seznanja, ki jih po kratkem času zanika in pripise njej pred otrokom, ki je zaradi tega se bolj zaskrbljen in jo sprašuje in preverja, če je to res, kar ji oče sporoča. Prisotne so grožnje po življenju, uničil je stvari v hiši, vse skupaj že traja dobro leto. Ne zmore več, zeti pomoč pri vzpostavitvi varnosti zaradi nasilja bivšega partnerja, očeta z ukrepom prepovedi približevanja in spremembo stikov. Posledice nasilja Strah žrtve in njenih mld. otrok, zlasti sina Nadalje negotovost, nespečnost, zaskrbljenost, jecljanje. Mlad. ... ima težave s tem, da se vozi z očetom. Razlog je bil v	

	prekomernem uživanju alkohola. Otrok je prizadet zaradi očetovih obljub, ki jih oče ne uresniči. Zaradi posledic težav, pri otroku je bila mati usmerjena v vključitev mlad. ... v pomoč, ki jo je poiskala in je mlad. ... naročen ...na obravnavo. V primeru, da mlad. ... odkloni stike, ga v to ne smemo siliti, temveč starša napotiti na CSD oz. sodišče, da sodišče odloči o spremembi stikov.	
10.	Dejavniki, ki povečujejo tveganje Pri povzročitelju je prisotna povečana raba alkohola. Nasilje se je dogajalo tudi v preteklosti, zadeve se ponavljajo. Oče oz. bivši partner je... in pozna postopke. Druge osebne okoliščine pri žrtvi in povzročitelju, ki povečujejo tveganje Povzročitelj je ...	R.10.
11.	Ocena ogroženosti Glede na navedeno tim ocenjuje, da gre za visoko stopnjo ogroženosti M.L. in mlad. Otrok Načrt pomoči in sklepi tima: Ga. M.L. dobi vse informacije in dokumente za zagotovitev varnosti. Vključena je v pomoč na CSD. Vsi sodelujoči se bomo med seboj informirali o pomembnih situacijah. Šola bo pozorna na otrokovo vedenje. K sodelovanju se v nadaljevanju, v kolikor oče ne bo zmozel kontrole vedenja, se vključi še VVZ. Naslednji MDT v zadevi M.L. se sestane po potrebi, sicer sodelujoči izmenjujejo podatke preko tehničnih pripomočkov....“.	R.10. R.9.
12.	Zadeva: M.L....., mnenje o ogroženosti osebe Za potrebe priznanja pravice do brezplačne pravne pomoči za uveljavljanje pravic po 19. in 21. členu Zakona o preprečevanju nasilja v družini, Uradni list RS 16/2008 (v nadaljevanju ZPDN), izdajamo na podlagi 26. člena ZPND mnenje o ogroženosti M.L. Po doslej zbranih podatkih in oceni multidisciplinarnega tima z dne ... obstaja visoka stopnja ogroženosti, s strani povzročitelja nasilja. Zaradi nasilja so ogroženi tudi drugi člani družine...“.	R.11.
13.	Center za socialno delo ... je začel obravnavati nasilje v družini, ko je M.L. center pisno obvestila o dogodku, ki se je zgodil ... pred OŠ	R.3.c.

14.	... V nasilni dogodek so bili vpleteni M.L., njen bivši mož ... , njun mld. sin ... in sedanja partnerica ... Nasilni dogodek so videli tudi naključno prisotni ljudje. O nasilju tega dne je M.L. podala prijavo na policijo in poiskala zdravniško pomoč.	R.4.
15.	Na razgovoru na našem centru dne ... je dogodek opisala kot izhaja iz Zapisnika o sprejemu ustne ovadbe oz. predloga za pregon, ki je del poziva, ki ste nam ga posredovali. Na razgovoru je tudi povedala, da se je fizično in psihično nasilje povzročeno s strani ... dogajalo že v preteklosti, nadaljuje pa se tudi po ločitvi zakonske zveze, v glavnem v obliki groženj. M.L. je navedla, da jo je bivšega moža zelo strah, prav tako otroke, zlasti ... O strahu mld. ... je ga. M.L. povedala, da otrok zvečer vhodna vrata hiše, na katerih je bilo razbito steklo, ki ga je razbil bivši mož, ko je ponoči in v pijanem stanju prišel v hišo, podpre s stolom, da oče ne bo mogel vstopiti. ... ji je večkrat zagrozil, da ne bo mirno spala, dokler bo on živel v ... Grožnja se je nanašala tudi na brata ga. M.L.; grdo pa je govoril tudi o njenem očetu. Po navedbah M.L. je ... (oče otroka) mld. .. peljal v bližino stanovanjskega bloka, kjer živi brat ga. ... ter mu naročil naj pokaže sredinec na roki in zraven poje „svinja“, kar je počel on in njegova partnerka; mld. ... pa si je ušesa pokril z rokami. Mld. ... je mami povedal, da je oče rekel, da je potrebno „fuknjenemu“ (očetu M.L.) pokvariti bremze, da bo crknil. Povedala je tudi, da ji je znano, da sta bila njen bivši mož in njegova sedanja partnerka med seboj nasilna in, da je ob nasilju posredovala policija. M.L. je povedala, da njen bivši mož redno in prekomerno uživa alkohol oz. je to počel, ko so še živeli skupaj. V vinjenem stanju je vozil otroka in tudi njo. Kot primer je navedla situacijo, ko je g. ... zelo hitro vozil avtomobil po levi strani cestišča in spraševal ali jo je strah; hčerka ... , ki je tudi bila v avtomobilu, je od strahu kričala. Izrazila je skrb, da bi g. ... prekomerno užival alkohol v času stikov z otrokoma. Povedala je, da vsi ti dogodki na oba otroka vplivajo negativno. ... (sin) odklanja stike z očetom po nasilnem dogodku pred šolo, občasno jeclja, ponoči se zbujata in mami očita, da se je poročila z ... Za otroka želi ustrezno poskrbeti in ju zaščititi. Za ... (sina) je že uredila pregled pri psihologu, ki je predlagal obravnavo pri pedopsihiatru oz. znotraj zdravstvenega sistema. Stiki med g. ... in mlajšo hčerko ... so, po besedah ga. M.L. do sedaj potekali brez posebnosti ali incidentov. Ga. .. je povedala, da je ... (hči) v vrtcu pripovedovala in pokazala, kako je oče uničil mamine torbice; o nasilnih dogodkih, ki jim je bila priča, ko je družina še živela skupaj, je občasno na svoj otroški način pripovedovala tudi drugim ljudem.	R.4. R.5.

	Ga. ... je izpovedala, da jo je bivšega moža, njegovih groženj in morebitnih nadaljnjih dejanj strah, saj ima negativne izkušnje, ko jo je med izvajanjem nasilja že poškodoval.	
16.	Ga. M.L. je bila seznanjena s pravicami žrtev nasilja v družini, ki jih imajo po Zakonu o preprečevanju nasilja v družini. Narejen je bil načrt pomoči, ga. M.L. je bila usmerjena, da poišče pomoč v obliki svetovanja ali osebne pomoči. Center je sklical multidisciplinarni strokovni tim, ki so se ga udeležili predstavniki policije, osnovne šole, ki jo obiskuje ... , regijska koordinatorica za preprečevanje nasilja in strokovne delavke našega centru; na timu je sodelovala tudi ga. M.L.. Tim je ocenil, da gre pri žrtvi za visok stopnjo ogroženosti. Člani tima so se dogovorili, da bo vsak na svojem področju deloval za zaščito vseh žrtev nasilja v družini ter o medsebojnem nadaljnjem obveščanju...	R.2. R.3.c. R.4. R.10.
17.	Na razgovor na naš center je bil povabljen tudi g ... ; vabilu se je odzval. O dogodku ... je povedal, da ga je sprovcirala bivša žena. Izrazil je mnenje, da bivša žena ne sprejema, da je njun zakon končan, da ima on novo življenje in novo partnerko. O bivši ženi je govoril omalovažujoče, tako v smislu skrbi za otroke kot v smislu opravljanja poklicnega dela. Poudaril je, da je za družino dobro skrbel in ženi omogočil visok življenjski standard; tega si sedaj ga. M.L. ne more omogočiti, zato mu nagaja. Prepričan je, da bivša žena nagovarja otroke, zlasti sina ..., proti njemu. Ne verjame, da sin odklanja stike z njim. Vztrajal je pri tem, da bo stike z otrokoma izvajal v prisotnosti sedanje partnerke, kar pa je za ga. M.L. zelo moteče. Povedal je, da mu ga. M.L. pošilja sms sporočila, da mu hoče škoditi in ga onemogočiti; tega ji ne bo dovolil, upr se ji bo po sodni poti. Prav tako je izrazil mnenje, da njegova bivša žena potrebuje pomoč psihiatra. Izjavil je, da so mu pravice in dolžnosti glede skrbi za otroke znane, pozna tudi zakonodajo na področju preprečevanja nasilja. Izjavil je, da se zaveda, da nasilje ni primeren način za razreševanje problemov. Povedal je, da želi skrbeti za otroke in imeti z njima redne stike.	R.4.
18.	Za sprejem pomoči v smislu spreminjanja nasilnega vedenja ali osebne pomoči ni bil dojemljiv.	R.0.
19.	Po srečanju strokovnega tima center ni prejel obvestil o nasilnem ali drugačnem vedenju v medsebojnem odnosu žrtev in povzročitelja nasilja.	R.0.
20.	Na podlagi povedanega tako žrtve kot povzročitelja nasilja ter na podlagi ugotovitev multidisciplinarnega tima, center ugotavlja, da je za zaščito koristi mld. ... in mld... potrebno predlogu za izrek prepovedi približevanja in navezovanja stikov ugoditi. V	R.10.

	korist take odločitve govori ponavljajoče nasilje, ki se nadaljuje iz preteklosti in to kljub temu, da sta se žrtev in povzročitelj nasilja ločila. Nasilje ni omejeno le na odraslo žrtev, temveč tudi na mld. otroka, zlasti ...Pri žrtvah je moč prepoznati posledice preživelega nasilja, zlasti strah, nespečnost, zaskrbljenost M.L., strah, zbujanje, jecljanje ... ter pri najmlajši ... pripovedovanje o nasilnih dogodkih. Poleg tega se povzročitelj nasilja ne drži dogovorov in sodne poravnave v zvezi z izvajanjem stikov, za katere je določeno, da bodo potekali po predhodnem in sprotne dogovoru med obema staršema in v korist mld. otrok, saj je skušal izvesti stik brez predhodnega dogovora, med samim stikom pa se ni vedel na način, ki bi bil otroku v korist.	
21.	Povzročitelj nima uvida v lastno vedenje, odgovornost za svoja dejanja pripisuje žrtvi, ki jo omalovažuje in o njej govori nespoštljivo, za reševanje problemov in doseganje svoje volje pa se zateka k nasilju.	R.5.
22.	Ocena Centra za socialno delo... je, da je v sedanji situaciji potrebno mld. otroka ... zaščititi tudi z začasno prepovedjo stikov z očetom...	R.11.
23.	Poklicala je sama in povedala, da sodnica ni izdala začasnih odredb, temveč je razpisala glavno obravnavo, ki je bila ... in ponovno ... Ga. M.L. je povedala, da je njen bivši mož naredil pravo predstavo, da je lagal (tudi o tem, da ji je njen brat priskrbel lažna dokazila) in dokazoval, da se vse, kar se dogaja, dogaja zaradi njene ljubosumnosti in sicer na novo partnerko in na sedanje življenje g. ...Povedala je tudi, da je bila njena odvetnica zelo zadržana in je večino časa molčala. Ko je sama posredovala, jo je sodnica poslala iz sodne dvorane. Dobila je vtis, da je bolj naklonjena bivšemu možu. Prav tako je povedala, da bodo za naslednjo obravnavo vabljeni pričevalci in sicer oba starša g. ..., pa tudi ona je predlagala nekaj prič.	R.5.
24.	Svetovala sem ji, da se z odvetnico pogovori in, da se na naslednjo obravnavo temeljito pripravita, saj sedaj vesta, s čim se soočata.	R.9.
25.	Prav tako sem ji povedala, da je po mojih dosedanjih izkušnjah, sodnica izredna strokovnjakinja in bo presodila pravično in v skladu z zakonodajo.	R.6.
26.	Glede obeh otrok je povedala, da sta vredni. Stikov med očetom in otrokoma ni. Stikom med njim in otroki ne bo in ni nasprotovala, ne želi pa, da je prisotna tudi sedanja partnerka. G... pa se s tem ni strinjal	R.0.

2.2. Analiza uporabe jezika

Št.	Beseda, besedna zveza	Koda
1.	zapisnik	J.2.
2.	sestavljen pri Centru za socialno delo...	J.2.
3.	uradna oseba	J.2.
4.	stranka	J.2.
5.	Začeto: ob ... uri	J.2.
6.	pristopi	J.2.
7.	vabljen stranka	J.2.
8.	opozorjena na dolžnost govoriti resnico in pošteno uporabljati pravice v skladu z 11. členom ZUO-a, ki so jim podane s tem in drugimi zakoni	J.2.
9.	poda naslednjo izjavo	J.2.
10.	poveste mi	J.2.
11.	ste sklicali	J.2.
12.	multidisciplinarni tim	J.1.
13.	oblikoval oceno ogroženosti	J.1.
14.	svetujete mi	J.1.
15.	da podam	J.2.
16.	predlog za prepoved približevanja	J.1.
17.	seznanite me	J.2.
18.	s pravicami žrtev in tudi povzročitelja nasilja	J.1.
19.	posredujete mi	J.2.
20.	programe razpoložljive pomoči	J.1.
21.	narediva načrt pomoči	J.1.
22.	izvajanja stikov	J.1.
23.	pomoč	J.1.
24.	se lahko vselej obrnem	J.1.
25.	do nove odločitve sodišča	J.2.
26.	v primeru nujnega umika	J.1.
27.	v varne prostore za žrtve nasilja	J.1.
28.	na center lahko pridem, če potrebujem pomoč ali informacije	J.2.
29.	teče pomoč	J.2.
30.	pri zaščiti pred nasiljem	J.1.

31.	zagotavljanja nadaljnje učinkovite pomoči	J.1.
32.	pozivamo k sodelovanju	J.2.
33.	sestal na 1. obravnavi	J.2.
34.	sestanka	J.2.
35.	zagotovo udeležite	J.2.
36.	zapisnik 1. MDT	J.2.
37.	sestavljen	J.2.
38.	v zadevi	J.2.
40.	oblikovati oceno ogroženosti	J.1.
41.	načrt pomoči	J.1.
42.	koordinatorica za preprečevanje nasilja	J.1.
43.	nosilka primera	J.2.
44.	žrtev nasilja	J.1.
45.	so bili opozorjeni	J.2.
46.	ugotovitve in mnenje tima	J.2.
46.	kratek opis nasilnega vedenja	J.2.
47.	pojavnne oblike nasilja	J.1.
48.	fizično in psihično nasilje	J.1.
49.	v hudi stiski	J.1.
50.	prijava nasilja	J.1.
51.	je policija zabeležila	J.2.
52.	bo na tožilstvo zaradi lahke telesne poškodbe	J.2.
53.	bo podana kazenska ovadba	J.2.
54.	suma zanemarjanja mladoletne osebe in protipravnega odvzema otroka	J.2.
55.	razpada partnerske skupnosti	J.1.
56.	zoper	J.2.
57.	prihajalo do nesoglasij	J.2.
58.	občasnim prekoračenim uživanjem alkohola	J.1.
59.	se poravnata	J.2.
60.	zaradi premoženjskih zadev	J.2.
61.	ostala brez zaposlitve	J.1.
62.	preživljala s pomočjo	J.1.
63.	bolj seznanili	J.2.

64.	je bila zmedena	J.2.
65.	so izmenjali	J.1.
66.	izkušnje pri delu z družino oz. otroci	J.1.
67.	zase sprejela dogovor	J.2.
68.	na podlagi sodne poravnave	J.2.
69.	sporoča	J.2.
70.	se boji	J.1.
71.	posledice nasilja	J.1.
72.	strah žrtve	J.1.
73.	negotovost	J.1.
74.	nespečnost	J.1.
75.	zaskrbljenost	J.1.
76.	jecljanje	J.1.
77.	prekomernem uživanju alkohola	J.1.
78.	ima težave s tem	J.1.
79.	otrok je prizadet zaradi očetovih obljub	J.1.
80.	jih oče ne uresniči	J.1.
81.	mati usmerjena v	J.2.
82.	odkloni stike	J.2.
83.	ne smemo siliti	J.2.
84.	starša napotiti na CSD	J.2.
85.	sodišče odloči o spremembi stikov	J.2.
86.	dejavniki, ki povečujejo tveganje	J.1.
87.	povzročitelju	J.1.
88.	prisotna povečana raba alkohola	J.2.
89.	zadeve se ponavljajo	J.2.
90.	ocena ogroženosti	J.1.
91.	tim ocenjuje	J.2.
92.	gre za visoko stopnjo ogroženosti	J.1.
93.	glede na navedeno	J.2.
94.	načrt pomoči	J.1.
95.	sklepi tima	J.2.
96.	dobi vse informacije in dokumente za zagotovitev varnosti	J.2.

97.	vključena je v pomoč	J.1.
98.	vsi sodelujoči	J.1.
99.	med seboj informirali	J.2.
100.	šola bo pozorna na otrokovo vedenje	J.1.
101.	k sodelovanju	J.1.
102.	oče ne bo zmogel kontrole vedenja	J.2.
103.	se sestane po potrebi	J.2.
104.	izmenjujejo podatke preko tehničnih pripomočkov	J.2.
105.	mnenje o ogroženosti osebe	J.1.
106.	za potrebe priznanja pravice do brezplačne pravne pomoči za uveljavljanje pravic	J.2.
107.	po doslej zbranih podatkih	J.2.
108.	obstaja visoka stopnja ogroženosti	J.1.
109.	s strani povzročitelja nasilja	J.1.
110.	ogroženi tudi drugi člani družine	J.1.
111.	začel obravnavati nasilje v družini	J.1.
112.	pisno obvestila o dogodku	J.2.
113.	nasilni dogodek	J.1.
114.	bili vpleteni	J.2.
115.	na razgovoru na našem centru	J.2.
116.	je dogodek opisala	J.1.
117.	kot izhaja iz Zapisnika o sprejemu ustne ovadbe oz. predloga za pregon	J.2.
118.	je del poziva, ki ste nam ga posredovali	J.2.
119.	na razgovoru je tudi povedala	J.2.
120.	fizično in psihično nasilje	J.1.
121.	povzročeno s strani	J.1.
122.	po ločitvi zakonske zveze	J.2.
123.	v obliki groženj	J.2.
124.	navedla	J.2.
125.	je izpovedala	J.2.
126.	je bila seznanjena	J.2.
127.	s pravicami žrtev nasilja v družini	J.1.
128.	narejen je bil načrt pomoči	J.1.
129.	je bila usmerjena	J.2.

130.	poišče pomoč v obliki svetovanja ali osebne pomoči	J.1.
131.	Center je sklical multidisciplinarni strokovni tim	J.2.
132.	ki so se ga udeležili predstavniki	J.2.
133.	na timu je sodelovala	J.1.
134.	gre pri žrtvi za visok stopnjo ogroženosti	J.1.
135.	tim je ocenil	J.2.
136.	člani tima so se dogovorili	J.1.
137.	vsak na svojem področju deloval za zaščito vseh žrtev nasilja v družini	J.1.
138.	medsebojnem nadaljnjem obveščanju	J.2.
139.	vabilu se je odzval	J.2.
140.	izjavil je	J.2.
141.	za sprejem pomoči	J.2.
142.	ni bil dojemljiv	J.2.
143.	v smislu spreminjanja nasilnega vedenja ali osebne pomoči	J.1.
143.	po srečanju strokovnega tima	J.1.
143.	ni prejel obvestil	J.2.
144.	o nasilnem ali drugačnem vedenju v medsebojnem odnosu žrtev in povzročitelja nasilja	J.1.
145.	na podlagi povedanega	J.2.
146.	na podlagi ugotovitev multidisciplinarnega tima	J.2.
147.	center ugotavlja	J.2.
148.	za zaščito koristi mld	J.2.
149.	potrebno predlogu za izrek prepovedi približevanja in navezovanja stikov ugoditi	J.2.
150.	v korist take odločitve govori	J.2.
151.	ponavljajoče nasilje	J.1.
152.	nasilje ni omejeno le na odraslo žrtev	J.1.
153.	moč prepoznati posledice preživelega nasilja	J.1.
154.	pripovedovanje o nasilnih dogodkih	J.1.
155.	sodne poravnave v zvezi z izvajanjem stikov	J.2.
156.	določeno	J.2.
157.	med samim stikom pa se ni vedel na način, ki bi bil otroku v korist	J.2.
158.	je skušal izvesti stik brez predhodnega dogovora	J.2.
159.	nima uvida v lastno vedenje	J.1.
160.	odgovornost za svoja dejanja pripisuje žrtvi	J.1.

161.	jo omalovažuje in o njej govori nespoštljivo	J.1.
162.	za reševanje problemov in doseganje svoje volje pa se zateka k nasilju	J.1.
163.	ocena Centra za socialno delo... je	J.2.
164.	v sedanjí situaciji potrebno mld. otroka ... zaščititi	J.1.
165.	da se pogovori	J.1.
166.	da se na naslednjo obravnavo temeljito pripravita	J.2.
167.	sedaj vesta, s čim se soočata.	J.2.
168.	po mojih dosedanjih izkušnjah	J.1.
169.	sodnica izredna strokovnjakinja	J.2.
170.	bo presodila pravično	J.2.
171.	v skladu z zakonodajo	J.2.

2.3. Analiza zapisovanja

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	ZAPISNIK Sestavljen pri Centru za socialno delo... , z M.L., roj... Navzoči: 1. Uradna oseba: 2. Stranka: M.L. Začeto: ob ... uri Pristopi vabljená stranka, opozorjena na dolžnost govoriti resnico in pošteno uporabljati pravice v skladu z 11. členom ZUO-a, ki so jim podane s tem in drugimi zakoni in poda naslednjo IZJAVO:	Z.0.
2.	Pridem na osnovi telefonskega dogovora, saj ste prejeli moje naznanilo nasilja v družini. Zadnji nasilni dogodek se je zgodil ... , o njem sem lastnoročno zapisala ves potek dogajanja; zapis imate v spisovnem gradivu. Zaradi tega nasilja, ko me je fizično in psihično napadla sedanja partnerka bivšega moža, ..., sta me prijavila policiji kot, da sem bila jaz nasilna. Izkazalo se je, da je prijava lažna, saj so bile priče, ki so napad videle in ga tudi opisale. Ga. ... je dobila plačilni nalog, kar mi je povedal policist. Ga. ... je ovadena povzročitve lahke telesne poškodbe. Povem, da je ta zadnji dogodek v primerjavi z vsem, malo. Nasilje se je dogajalo že v preteklosti, poleg tega pa traja ves	Z.2.

čas, v glavnem v obliki groženj. Med drugim vam povem, da je mene in moja otroka zelo strah. Bojimo se, kaj vse je moj bivši mož pripravljen storiti, saj mi je rekel, da dokler bo on živel v ..., jaz in moj brat ne bova mirno spala. To je večkrat ponovil. Povem tudi, da je sina ... tako strah, da zvečer oz. ponoči vhodna vrata, ki so poškodovana, ko je ... v pijanem stanju in ponoči razbil stekleni del, podstavlja s stolom, da ata ne bi mogel vstopiti. Sin ... mi je tudi povedal, da ga je oče ... peljal v bližino bloka, kjer živi moj brat in mu naročil, naj kaže sredinec in zraven poje „svija“, kar sta počela oče in njegova partnerka, sin si je z rokami pokril ušesa. Povedal je tudi, da ata o dedku, mojem očetu, prisotna pa je bila tudi babica, mama ..., rekel, da je potrebno „fuknjenemu“ ... pokvariti „bremze“, da bo crknil. Glede umika kazenske ovadbe povem, da sem to storila, saj sem se zanesla na obljube bivše tašče in tasta, ki sta povedala, da so se sinom pogovorili in, da se bo nasilje ustavilo. Poleg tega nisem želela, da bi Za sedaj ne morem reči, v preteklosti pa je (bivši mož) že od 11. oz. 12. ure dopoldan pil izključno pivo in to vse dokler ni šel spat. Pivo si je nosil tudi v službo... Povem vam tudi, da mi je znano, da sta se moj bivši mož in njegova sedanja partnerka medsebojno pretepala, posredoval je tudi že policija. Lahko vam povem, da mi je ga. ... rekla, da se težave rešujejo zgrda, če ne gre z lepa. To je slišal tudi sin ... Zelo me skrbi, kako naprej. Včeraj so bili stiki med ... (hčerko) in očetom. Bilo me je zelo strah kako bodo potekali; komaj sem zdržala, da se je ... vrnila. Po vrnitvi je bila ... vredeu razpoložena. Skrbi me, da bi ... (oče otrok) otroke vozil v šolo v pijanem stanju, saj se je to že zgodilo. V pijanem stanju je že povzročil škodo na lastnem avtomobilu in na ograji pri neki hiši... Tudi mene in hčerko je peljal tako, da je vozil po levi strani in se nato tik pred zdajci umaknil; pri tem naju je spraševal ali naju je strah. ... (hči) je bila zelo prestrašena in je kričala. Sicer vam povem, da vso dogajanje na otroke slabo vpliva. Za ... (sina) povem,, da po nasilju pred šolo, občasno jeclja. Naročila sem ga k psihologu... ... (sin) očeta sedaj že tri tedne zavrača in ne želi stikov z njim. Zase povem, da že nekaj dni ne spim, strah me je, zelo sem zaskrbljena, postopkov bivšega moža se bojim, saj me je v preteklosti že poškodoval. Povem, da tako ne morem več naprej. Otroke želim zaščititi, saj sem prepričana, da	

	njihov oče ne ravna v skladu z njihovimi koristmi. Menim, da stiki otrok z njim sedaj niso vredni. Sedanje prijave ne bom umikala, zadevo želim pripeljati do konca, da bomo z otrokoma lahko v miru zaživel. Na sodišče bom podala prošnjo za BPP, za to potrebujem oceno ogroženosti.	
3.	Poveste mi, da ste sklicali multidisciplinarni tim za sredo..., ki bo oblikoval oceno ogroženosti. Svetujete mi, da podam predlog za prepoved približevanja bivšega moža meni in otrokoma. Pripravljena sem narediti vse, kar je potrebno, da otroke zaščitim.	Z.2.
5.	Seznajte me s pravicami žrtev in tudi povzročitelja nasilja, ki jih imajo po Zakonu o preprečevanju nasilja v družini. Svetujete mi, da poiščem pomoč zase; posredujete mi programe razpoložljive pomoči.	Z.2.
6.	Narediva načrt pomoči: • v primeru ponovnega nasilja bom takoj poklicala policijo • za pomoč se lahko vselej obrnem na ..., ki mi že zdaj pomaga • izvajanja stikov se bom, do nove odločitve sodišča, držala, v primeru ogrožanja otrok med stiki oz. takoj, ko bom izvedela zanjo, bom poklicala policijo • v primeru nujnega umika, se lahko kadarkoli zatečem v očetovo hišo, o umiku v varne prostore za žrtve nasilja zaenkrat ne razmišljam... Na center lahko pridem, če potrebujem pomoč ali informacije...	Z.2.
1-6	Zapisnik	Z.1.11.
7.	Pri Centru za socialno delo... v zadevi... teče pomoč pri zaščiti pred nasiljem v družini povzročenega s strani ..., bivšega moža in njegove sedanje partnerke. Zaradi zagotavljanja nadaljnje učinkovite pomoči vas na podlagi 15. člena Zakona o preprečevanju nasilja v družini ... in 3. odstavka 8. člena Pravilnika o sodelovanju organov ter o delovanju centrov za socialno delo, multidisciplinarnih timov in regijskih služb pri obravnavi nasilja ...	Z.2.
8.	pozivamo k sodelovanju na multidisciplinarnem timu, ki se bo sestel na 1. obravnavi dne ..., ob ... uri, v ... centra za socialno delo... Prosimo, da se sestanaka zagotovo udeležite. Lepo pozdravljeni!.....	Z.2.
7-8	Vabilo	Z.1.12.

9.	ZAPISNIK 1. MDT z dne ... ob ... uri Sestavljen pri Centru za socialno delo ...v zadevi , nasilje v družini s strani bivšega moža... Namen tima je oblikovati oceno ogroženosti ter načrt pomoči za M.L. in njena otroka. Vabljeni: ..., žrtev nasilja Predstavniki OŠ ... Predstavniki PP, koordinatorica za preprečevanje nasilja, str. del. CSD... ..., nosilka primera, CSD ... M.L. vabljen po telefonu, ostali po E-posti. Prisotni: ..., žrtev nasilja ...učiteljica OPB, OŠ... ..., šolska svetovalna služba, OŠ... ..., šolska svetovalna služba, šolska svetovalna služba, OŠ..... ..., ravnatelj, šolska svetovalna služba, OŠ Policijska postaja, koordinatorica za preprečevanje nasilja, ..., str. del., CSD, nosilka primera, CSD ... Prisotni so bili opozorjeni, da so podatke posredovane na timu, dolžni varovati kot poklicno skrivnost v skladu s 4. odst. 24. čl. Zakona o varstvu osebnih podatkov (Ur. I. RS, št. 86/04), 93. čl. Zakona o socialnem varstvu (Ur. I. RS, št. 3/2007 - UBP 2(23/2007 popr., 41/2007 popr.) in 122/2007 Odl. US: U-I-11/07-45), 29. čl. Zakona preprečevanju nasilja v družini (Ur. I. RS, št. 16/08) ter določili Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu (Ur. I. RS, št. 59/02).	Z.2.
10.	UGOTOVITVE IN MNENJE TIMA Kratek opis nasilnega vedenja	Z.2.

Pojavne oblike nasilja so fizično in psihično nasilje, ki se izvajalo v pričo mld. ..., na javnem mestu. Partnerka očeta je fizično napadla mlad. Do nasilja je prišlo še med otrokovo mamo in sedanjo partnerko otrokovega očeta, ki je Oče se ni vmešal. Otrok je bil v hudi stiski. V preteklosti je že bila prijava nasilja, ki jo je policija zabeležila in bo podana kazenska ovadba na tožilstvo zaradi lahke telesne poškodbe. V zadnjem dogodku bo podana kazenska ovadba lahke telesne poškodbe zoper partnerko g. Zoper g. ... pa kazenska ovadba zaradi suma zanemarjanja mladoletne osebe in protipravnega odvzema otroka. V času razpada partnerske skupnosti je prihajalo do nesoglasij med partnerjema predvsem zaradi premoženjskih vprašanj, težav z občasnim prekoračenim uživanjem alkohola. Oba starša sta v tem času imela interes, da se poravnata zaradi premoženjskih zadev. Bile so obljube, da bo partner plačal hipotekarne dolgove, ki pa jih ni odplačal. Gospa je ostala brez zaposlitve, z dolgovi, ker je delala skupaj s parterjem in se je po tem preživljala s pomočjo družine. Šola ni bila v preteklosti seznanjena z ničemer, le z dogodkom pred šolo. Po tem so se s situacijo bolj seznanili. Mama je bila ob tem dogodku zmedena, ravnatelj g. ... ji je priporočal prijavo na policijo in jo povabil naslednji dan nazaj na pogovor. Po tem dogodku je klical tudi oče, ki je želel po tem dogodku odpeljati sina in mu je g. ...svetoval, da tega v tem trenutku ne napravi in ga povabil na razgovor v šolo, kjer se je s partnerko oglasil v soli. Šola je zase sprejela dogovor o tem kako bo ravnala, na podlagi sodne poravnave. ... (otrok) je v šoli povedal razlog strahu vožnje z očetom, učiteljici po tem dogodku. Vsi prisotni so izmenjali izkušnje pri delu z družino oz. otroci. Ga. M.L. sporoča, da se sin zbuja, vhodna vrata podpre s stolom, ker se boji vstopa očeta, pričel je jecljati in iskati krivdo za očetovo ravnanje v mami, ker se je z njim poročila. Hči v vrtcu občasno kaj pove o posameznem dogodku. Gospa se ga boji, ob fizičnem napadu nanjo je običajno pel in to se nenehno sliši. Z različnimi informacijami jo seznanja, ki jih po kratkem času zanika in pripise njej pred otrokom, ki je zaradi tega se bolj zaskrbljen in jo sprašuje in preverja, če je to res, kar ji oče sporoča. Prisotne so grožnje po življenju, uničil je stvari v hiši, vse skupaj že traja dobro leto. Ne zmore več, zeti pomoč pri vzpostavitvi varnosti zaradi nasilja bivšega partnerja, očeta z ukrepom prepovedi približevanja in spremembo stikov.	

	Posledice nasilja Strah žrtve in njenih mld. otrok, zlasti sina Nadalje negotovost, nespečnost, zaskrbljenost, jecljanje. Mlad. ... ima težave s tem, da se vozi z očetom. Razlog je bil v prekomernem uživanju alkohola. Otrok je prizadet zaradi očetovih obljub, ki jih oče ne uresniči. Zaradi posledic težav, pri otroku je bila mati usmerjena v vključitev mlad. ... v pomoč, ki jo je poiskala in je mlad. ... naročen ...na obravnavo. V primeru, da mlad. ... odkloni stike, ga v to ne smemo siliti, temveč starša napotiti na CSD oz. sodišče, da sodišče odloči o spremembi stikov.	
11.	Dejavniki, ki povečujejo tveganje Pri povzročitelju je prisotna povečana raba alkohola. Nasilje se je dogajalo tudi v preteklosti, zadeve se ponavljajo. Oče oz. bivši partner je... in pozna postopke. Druge osebne okoliščine pri žrtvi in povzročitelju, ki povečujejo tveganje Povzročitelj je ...	Z.2.
12.	Ocena ogroženosti Glede na navedeno tim ocenjuje, da gre za visoko stopnjo ogroženosti M.L. in mlad. otrok Načrt pomoči in sklepi tima: Ga. M.L. dobi vse informacije in dokumente za zagotovitev varnosti. Vključena je v pomoč na CSD. Vsi sodelujoči se bomo med seboj informirali o pomembnih situacijah. Šola bo pozorna na otrokovo vedenje. K sodelovanju se v nadaljevanju, v kolikor oče ne bo zmozel kontrole vedenja, se vključi še VVZ. Naslednji MDT v zadevi M.L. se sestane po potrebi, sicer sodelujoči izmenjujejo podatke preko tehničnih pripomočkov....“.	Z.2.
9-12	Zapisnik multidisciplinarnega tima	Z.1.3.
13.	Zadeva: M.L....., mnenje o ogroženosti osebe Za potrebe priznanja pravice do brezplačne pravne pomoči za uveljavljanje pravic po 19. in 21. členu Zakona o preprečevanju nasilja v družini, Uradni list RS 16/2008 (v nadaljevanju ZPDN), izdajamo na podlagi 26. člena ZPND mnenje o ogroženosti M.L. Po doslej zbranih podatkih in oceni multidisciplinarnega tima z dne ... obstaja visoka	Z.2.

	stopnja ogroženosti, s strani povzročitelja nasilja. Zaradi nasilja so ogroženi tudi drugi člani družine...“.	
13.	Mnenje o ogroženosti osebe	Z.1.1.
14.	Center za socialno delo ... je začel obravnavati nasilje v družini, ko je M.L. center pisno obvestila o dogodku, ki se je zgodil ... pred OŠ	Z.2.
15.	... V nasilni dogodek so bili vpleteni M.L., njen bivši mož ... , njun mld. sin ... in sedanja partnerica ... Nasilni dogodek so videli tudi naključno prisotni ljudje. O nasilju tega dne je M.L. podala prijavo na policijo in poiskala zdravniško pomoč.	Z.0.
16.	Na razgovoru na našem centru dne ... je dogodek opisala kot izhaja iz Zapisnika o sprejemu ustne ovadbe oz. predloga za pregon, ki je del poziva, ki ste nam ga posredovali. Na razgovoru je tudi povedala, da se je fizično in psihično nasilje povzročeno s strani ... dogajalo že v preteklosti, nadaljuje pa se tudi po ločitvi zakonske zveze, v glavnem v obliki groženj. M.L. je navedla, da jo je bivšega moža zelo strah, prav tako otroke, zlasti ... O strahu mld. ... je ga. M.L. povedala, da otrok zvečer vhodna vrata hiše, na katerih je bilo razbito steklo, ki ga je razbil bivši mož, ko je ponoči in v pijanem stanju prišel v hišo, podpre s stolom, da oče ne bo mogel vstopiti. ... ji je večkrat zagrozil, da ne bo mirno spala, dokler bo on živel v ... Grožnja se je nanašala tudi na brata ga. M.L.; grdo pa je govoril tudi o njenem očetu. Po navedbah M.L. je ... (oče otroka) mld. .. peljal v bližino stanovanjskega bloka, kjer živi brat ga. ... ter mu naročil naj pokaže sredinec na roki in zraven poje „svinja“, kar je počel on in njegova partnerka; mld. ... pa si je ušesa pokril z rokami. Mld. ... je mami povedal, da je oče rekel, da je potrebno „fuknjenemu“ (očetu M.L.) pokvariti bremze, da bo crknil. Povedala je tudi, da ji je znano, da sta bila njen bivši mož in njegova sedanja partnerka med seboj nasilna in, da je ob nasilju posredovala policija. M.L. je povedala, da njen bivši mož redno in prekomerno uživa alkohol oz. je to počel, ko so še živeli skupaj. V vinjenem stanju je vozil otroka in tudi njo. Kot primer je navedla situacijo, ko je g. ... zelo hitro vozil avtomobil po levi strani cestišča in spraševal ali jo je strah; hčerka ... , ki je tudi bila v avtomobilu, je od strahu kričala. Izrazila je skrb, da bi g. ... prekomerno užival alkohol v času stikov z otrokoma. Povedala je, da vsi ti dogodki na oba otroke vplivajo negativno. ... (sin) odklanja stike z očetom po nasilnem dogodku pred šolo, občasno jeclja, ponoči se zbujata in mami očita, da se je poročila z ... Za otroka želi ustrezno poskrbeti in ju zaščititi. Za ... (sina) je že uredila pregled pri psihologu, ki je predlagal obravnavo pri pedopsihiatru	Z.2.

	oz. znotraj zdravstvenega sistema. Stiki med g. ... in mlajšo hčerko ... so, po besedah ga. M.L. do sedaj potekali brez posebnosti ali incidentov. Ga. ... je povedala, da je ... (hči) v vrtcu pripovedovala in pokazala, kako je oče uničil mamine torbice; o nasilnih dogodkih, ki jim je bila priča, ko je družina še živela skupaj, je občasno na svoj otroški način pripovedovala tudi drugim ljudem. Ga. ... je izpovedala, da jo je bivšega moža, njegovih groženj in morebitnih nadaljnjih dejanj strah, saj ima negativne izkušnje, ko jo je med izvajanjem nasilja že poškodoval.	
17.	Ga. M.L. je bila seznanjena s pravicami žrtev nasilja v družini, ki jih imajo po Zakonu o preprečevanju nasilja v družini. Narejen je bil načrt pomoči, ga. M.L. je bila usmerjena, da poišče pomoč v obliki svetovanja ali osebne pomoči. Center je sklical multidisciplinarni strokovni tim, ki so se ga udeležili predstavniki policije, osnovne šole, ki jo obiskuje ... , regijska koordinatorica za preprečevanje nasilja in strokovne delavke našega centru; na timu je sodelovala tudi ga. M.L.. Tim je ocenil, da gre pri žrtvi za visok stopnjo ogroženosti. Člani tima so se dogovorili, da bo vsak na svojem področju deloval za zaščito vseh žrtev nasilja v družini ter o medsebojnem nadaljnjem obveščanju...	Z.2.
18.	Na razgovor na naš center je bil povabljen tudi g. ... ; vabilu se je odzval. O dogodku ... je povedal, da ga je sprovcirala bivša žena. Izrazil je mnenje, da bivša žena ne sprejema, da je njun zakon končan, da ima on novo življenje in novo partnerko. O bivši ženi je govoril omalovažujoče, tako v smislu skrbi za otroke kot v smislu opravljanja poklicnega dela. Poudaril je, da je za družino dobro skrbel in ženi omogočil visok življenjski standard; tega si sedaj ga. M.L. ne more omogočiti, zato mu nagaja. Prepričan je, da bivša žena nagovarja otroke, zlasti sina ..., proti njemu. Ne verjame, da sin odklanja stike z njim. Vztrajal je pri tem, da bo stike z otrokoma izvajal v prisotnosti sedanje partnerke, kar pa je za ga. M.L. zelo moteče. Povedal je, da mu ga. M.L. pošilja sms sporočila, da mu hoče škoditi in ga onemogočiti; tega ji ne bo dovolil, upr se ji bo po sodni poti. Prav tako je izrazil mnenje, da njegova bivša žena potrebuje pomoč psihiatra. Izjavil je, da so mu pravice in dolžnosti glede skrbi za otroke znane, pozna tudi zakonodajo na področju preprečevanja nasilja. Izjavil je, da se zaveda, da nasilje ni primeren način za razreševanje problemov. Povedal je, da želi skrbeti za otroke in imeti z njima redne stike. Za sprejem pomoči v smislu spreminjanja nasilnega vedenja ali osebne pomoči ni bil dojemljiv.	Z.2.
19.	Po srečanju strokovnega tima center ni prejel obvestil o nasilnem ali drugačnem	Z.0.

	vedenju v medsebojnem odnosu žrtev in povzročitelja nasilja	
20.	Na podlagi povedanega tako žrtve kot povzročitelja nasilja ter na podlagi ugotovitev multidisciplinarnega tima, center ugotavlja, da je za zaščito koristi mld. ... in mld... potrebno predlogu za izrek prepovedi približevanja in navezovanja stikov ugoditi. V korist take odločitve govori ponavljajoče nasilje, ki se nadaljuje iz preteklosti in to kljub temu, da sta se žrtev in povzročitelj nasilja ločila. Nasilje ni omejeno le na odraslo žrtev, temveč tudi na mld. otroka, zlasti ...Pri žrtvah je moč prepoznati posledice preživelega nasilja, zlasti strah, nespečnost, zaskrbljenost M.L., strah, zbujanje, jecljanje ... ter pri najmlajši ... pripovedovanje o nasilnih dogodkih. Poleg tega se povzročitelj nasilja ne drži dogovorov in sodne poravnave v zvezi z izvajanjem stikov, za katere je določeno, da bodo potekali po predhodnem in sprotne dogovoru med obema staršema in v korist mld. otrok, saj je skušal izvesti stik brez predhodnega dogovora, med samim stikom pa se ni vedel na način, ki bi bil otroku v korist.	Z.2.
21.	Povzročitelj nima uvida v lastno vedenje, odgovornost za svoja dejanja pripisuje žrtvi, ki jo omalovažuje in o njej govori nespoštljivo, za reševanje problemov in doseganje svoje volje pa se zateka k nasilju.	Z.0.
21.	Ocena Centra za socialno delo... je, da je v sedanji situaciji potrebno mld. otroka ... zaščititi tudi z začasno prepovedjo stikov z očetom...	Z.2.
14-21	Poročilo	Z.1.1.
22.	Poklicala je sama in povedala, da sodnica ni izdala začasne odredbe, temveč je razpisala glavno obravnavo, ki je bila ... in ponovno ... Ga. M.L. je povedala, da je njen bivši mož naredil pravo predstavo, da je lagal (tudi o tem, da ji je njen brat priskrbel lažna dokazila) in dokazoval, da se vse, kar se dogaja, dogaja zaradi njene ljubosumnosti in sicer na novo partnerko in na sedanje življenje g. ...Povedala je tudi, da je bila njena odvetnica zelo zadržana in je večino časa molčala. Ko je sama posredovala, jo je sodnica poslala iz sodne dvorane. Dobila je vtis, da je bolj naklonjena bivšemu možu. Prav tako je povedala, da bodo za naslednjo obravnavo vabljeni priče in sicer oba starša g. ..., pa tudi ona je predlagala nekaj prič.	Z.2.
23.	Svetovala sem ji, da se z odvetnico pogovori in, da se na naslednjo obravnavo temeljito pripravi, saj sedaj vesta, s čim se soočata.	Z.2.
24.	Prav tako sem ji povedala, da je po mojih dosedanjih izkušnjah, sodnica izredna strokovnjakinja in bo presodila pravično in v skladu z zakonodajo.	Z.2.
25.	Glede obeh otrok je povedala, da sta vreda. Stikov med očetom in otrokoma ni. Stikom	Z.0.

	med njim in otroki ne bo in ni nasprotovala, ne želi pa, da je prisotna tudi sedanja partnerka. G... pa se s tem ni strinjal.	
22-25	Zapis telefonskega pogovora	Z.1.1.

ANALIZA PRIMERA 18 - Prva socialna pomoč s povzročiteljem nasilja

1. Skrajšana kronologija

Socialna delavka posreduje vabilo povzročitelju nasilja.

24.01.2014

K socialni delavki je prišel na pogovor g. ...

2. analiza gradiva s kodiranjem

2.1. Analiza ravnanja socialne delavke

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	„Spoštovani gospod ...! Vabim vas na razgovor na Center za socialno delo..., ... dne 24.01.2014, ob ... uri, v sobi.... Center za socialno delo izvaja tudi naloge za preprečevanje nasilja v družini z namenom preprečiti izvajanje nasilja v družini in vzpodbuditi razvoj varnih družinskih odnosov ter žrtvam in povzročiteljem nasilja ponuditi strokovno pomoč in informacije o razpoložljivih programih pomoči. Tel. št. centra Vam je na voljo za morebitno spremembo termina.... Prijazno vas pozdravljam...“.	R.1.
2.	Prišel je na osnovi vabila. Seznani sem ga z namenom današnjega razgovora; to pa je seznaničev z nedopustnostjo vsakršne oblike nasilja in pravicami žrtev ter povzročiteljev nasilja v družini, saj je naš center seznaničev z nasilnim dogodkom, v katerega so bili vpleteni g. ... , njegova bivša žena ... in njun mld. sin..., prisotna pa je bila tudi sedanja partnerka g. ...	R.3.c.

3.	Pove, da je nasilni dogodek sprovcirala bivša žena, če sploh lahko govorimo o nasilju. Meni, da je problem v ženi, ki ne sprejema, da je zakon končan in, da ima g. ... novo življenje. Zlasti jo moti nova partnerka o kateri grdo govori, tudi pred otroki. Meni, da ga. ... ne skrbi dobro za otroke oz. jim grdo govori o očetu in njegovi partnerki. G. ... pošilja grda sporočila. Poleg tega meni, da se ga. ... ne zna ukvarjati z otroki, se z njimi igrati, zato jo moti, da se on in njegova partnerka ukvarjata z otrokoma in oba..., novo partnerko sprejemata. Pove, da je za družino dobro skrbel... Pove, da z bivšo ženo praktično nima stikov, saj otroke sprejema pri svojih starših, ki tudi sicer veliko skrbijo za otroka.	R.5.
4.	O ženi pove, da ima velike materialne potrebe, zelo dobro mnenje o sebi, ki pa ni upravičeno, saj je težko zmogla v redu opraviti delo....Tudi njena družina je težavna.	R.0.
5.	Zaveda se, da nasilje ni primeren način za razreševanje problemov in zamer... Ve, kaj so njegove pravice in dolžnosti pri skrbi za otroke. Za otroke želi skrbeti in imeti z njimi redne stike.	R.5.
6.	Poudari, da bivša žena ... nagovarja proti očetu; videl ga ni že več kot mesec dni. Prav tako mu pravi, da ji je center za socialno delo rekel, da otroci ne smejo imeti stika s sedanjo očetovo partnerko, kar pomeni, da tudi on ne more imeti stika z njimi, če je partnerka prisotna. To se mu ne zdi sprejemljivo.	R.5.
7.	Prebral je nekaj SMS, ki mu jih pošilja...Njegovo mnenje je, da manipulira in mu hoče škoditi in ga onemogočiti. Tega ne bo dovolil, po sodni poti se ji bo uprl. Poleg tega meni, da ga. ... potrebuje pomoč psihiatra. Predlaga, da ga. ... povabimo na razgovor in ji razložimo naj omogoči stike otrok z očetom...	R.5.

2.2. Analiza uporabe jezika

Št.	Beseda, besedna zveza	Koda
1.	vabim vas	J.1.
2.	na razgovor	J.2.
3.	Center za socialno delo izvaja tudi naloge	J.2.
4.	naloge za preprečevanje nasilja	J.1.
5.	z namenom preprečiti izvajanje nasilja v družini	J.2.
6.	razvoj varnih družinskih odnosov	J.1.

7.	vzpodbuditi	J.1.
8.	žrtvam	J.1.
9.	povzročiteljem nasilja	J.1.
10.	ponuditi strokovno pomoč	J.1.
11.	ponuditi informacije o razpoložljivih programih pomoči	J.1.
12.	vam je na voljo	J.1.
13.	prijazno vas pozdravljam	J.1.
14.	prišel je na osnovi vabila	J.2.
15.	seznanila sem ga	J.2.
16.	z namenom današnjega razgovora	J.2.
17.	to pa je seznanitev z nedopustnostjo vsakršne oblike nasilja	J.2.
18.	seznanitev s pravicami žrtev ter povzročiteljev nasilja v družini	J.2.
19.	naš center seznanjen z nasilnim dogodkom	J.2.
20.	njegovo mnenje je	J.1.
21.	predlaga	J.1.

2.3. Analiza zapisovanja

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	„Spoštovani gospod ...! Vabim vas na razgovor na Center za socialno delo..., ... dne 24.01.2014, ob ... uri, v sobi.... Center za socialno delo izvaja tudi naloge za preprečevanje nasilja v družini z namenom preprečiti izvajanje nasilja v družini in vzpodbuditi razvoj varnih družinskih odnosov ter žrtvam in povzročiteljem nasilja ponuditi strokovno pomoč in informacije o razpoložljivih programih pomoči. Tel. št. centra Vam je na voljo za morebitno spremembo termina.... Prijazno vas pozdravljam...	Z.2.
1	Vabilo	Z.1.3.
2.	Prišel je na osnovi vabila. Seznanila sem ga z namenom današnjega razgovora; to pa je seznanitev z nedopustnostjo vsakršne oblike nasilja in pravicami žrtev ter povzročiteljev nasilja v družini, saj je naš center seznanjen z nasilnim dogodkom, v katerega so bili vpleteni g. ... , njegova bivša žena ... in njun mld. sin..., prisotna pa je	Z.2.

	bila tudi sedanja partnerka g. ...	
3.	Pove, da je nasilni dogodek sprovcirala bivša žena, če sploh lahko govorimo o nasilju. Meni, da je problem v ženi, ki ne sprejema, da je zakon končan in, da ima g. ... novo življenje. Zlasti jo moti nova partnerka o kateri grdo govori, tudi pred otroki. Meni, da ga. ... ne skrbi dobro za otroke oz. jim grdo govori o očetu in njegovi partnerki. G. ... pošilja grda sporočila. Poleg tega meni, da se ga. ... ne zna ukvarjati z otroki, se z njimi igrati, zato jo moti, da se on in njegova partnerka ukvarjata z otrokoma in oba..., novo partnerko sprejemata. Pove, da je za družino dobro skrbel... Pove, da z bivšo ženo praktično nima stikov, saj otroke sprejema pri svojih starših, ki tudi sicer veliko skrbijo za otroka.	Z.2.
4.	O ženi pove, da ima velike materialne potrebe, zelo dobro mnenje o sebi, ki pa ni upravičeno, saj je težko zmogla v redu opraviti delo....Tudi njena družina je težavna.	Z.0.
5.	Zaveda se, da nasilje ni primeren način za razreševanje problemov in zamer... Ve, kaj so njegove pravice in dolžnosti pri skrbi za otroke. Za otroke želi skrbeti in imeti z njimi redne stike.	Z.2.
6.	Poudari, da bivša žena ... nagovarja proti očetu; videl ga ni že več kot mesec dni. Prav tako mu pravi, da ji je center za socialno delo rekel, da otroci ne smejo imeti stika s sedanjo očetovo partnerko, kar pomeni, da tudi on ne more imeti stika z njimi, če je partnerka prisotna. To se mu ne zdi sprejemljivo.	Z.2.
7.	Prebral je nekaj SMS, ki mu jih pošilja...Njegovo mnenje je, da manipulira in mu hoče škoditi in ga onemogočiti. Tega ne bo dovolil, po sodni poti se ji bo uprl. Poleg tega meni, da ga. .. potrebuje pomoč psihiatra. Predlaga, da ga. ... povabimo na razgovor in ji razložimo naj omogoči stike otrok z očetom...	Z.2.
2-7	PSP	Z.1.1.

ANALIZA PRIMERA 19 - Ukrepi za vzgojo in varstvo otroka in njegovih koristi

1. skrajšana kronologija

20.01.2011

Socialna delavka s sodelavko obiše ga. M.P. na njenem domu.

25.01.2011

Socialna delavka prosi glavno pisarno, da „odpre ukrepe za vzgojo in varstvo otroka in njegovih koristi“.

07.02.2011

Socialno delavko pokliče mama M.P., P.E..

01.02.2011

Socialna delavka posreduje v vrtec, katerega obiskuje mld. L. „Zaprosilo za posredovanje podatkov“.

21.02.2011

Socialna delavka s strani vrtca... prejme odgovor na posredovano zaprosilo.

01.03.2011

Socialna delavka posreduje vabilo na pogovor ga. M.P..

18.03.2011

Socialna delavka po telefonu pokliče ga. M.P..

18.03.2011

Socialna delavka pošlje „ponovno vabilo“ ga. M.P..

07.04.2014

Socialni delavki psihologinja posreduje poročilo, v katerem navede tudi svoje mnenje in predloge.

10.05.2011

Socialno delavko po telefonu pokliče mamam ga. M.P., P.E..

11.05.2011

Na pogovor k socialni delavki pride P.E. in njena vnukinja...

12.05.2011

Socialna delavka s sodelavko opravi obisk na domu M.P..

16.05.2011

Socialna delavka pokliče v bolnišnico ... z namenom pridobitve informacije o možnosti zdravljenja

odvisnosti od alkohola in po telefonu pokliče ga. M.P..

Socialna delavka pokliče ga. M.P. in jo seznani z datumom razgovora pri psihologinji.

23.05.2011

Psihologinja poda psihološko oceno in poročilo o P.E. in njenem partnerju, v katerem poda tudi mnenje in predloge.

27.06.2011

Socialna delavka posreduje dopis socialni delavki iz področja rejništva v zadevi urejanja rejništva za mld. L.M..

12.08.2011

Socialno delavko po telefonu pokliče ga. M.P..

26.09.2011

Socialna delavka izda odločbo o namestitvi mld. L.M. v rejniško družino.

2. analiza gradiva s kodiranjem

2.1. Analiza ravnanja socialne delavke

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	Skupaj s strokovno delavko... obiščeva gospo M.P. na njenem domu. Gospa živi v zgornjem delu hiše, kjer lastništvo še vedno ni urejeno. Polovico ima v lasti njena mati, druga polovica pa se deli med tri sestre gospe M.P.. Gospa je bila ob našem prihodu doma, sicer je pes dolgo lajal, da je gospa sploh prišla odpreti vrata. V hiši je zelo mrzlo, gospa si je malo pogrevala s premičnim radiatorjem. Razloži nam, da kadar otrok ni doma ne zagreva prostorov, okoli 12.00 pa začne kuhati kosilo in takrat šele zA.ti ogenj, da se hiša zagreje.	R.0.
2.	Glede nasilja med njo in njenim bivšim partnerjem pa pove, da jo je M. M. začel izzivati in počasi piti vino, ki si ga je sam prinesel. Ko je pa njej bilo vsega dovolj se je začela dreti in je prišla tudi policija intervenirati. Gospa pove, da se je nasilje z njene strani že nekaj krat zgodilo, vendar ni povedala nobenemu, sedaj se je pač izvedelo. M. M. ne prihaja več k njim na njen dom, živi v svoji hiši in tako bo tudi v naprej.	R.5.

3.	Glede alkohola gospa pove, da še vedno razmišlja o vključitvi v društvo AA, da se še ni čisto odločila.	R.5.
4.	Izobraževanje preko ZRSZZ se je zaključilo, ponosno pokaže seznam udeležencev in pove, da je z vsemi izmenjala naslove in tel. št. sedaj pa piše prošnje.	R.8.
5.	Vrnem gospo spet na temo alkohol. O zdravljenju ni še čisto prepričana, je pa razmišljala.	R.0.
6.	Povem gospe, da je njena mati podala izjavo na zapisnik, da je pripravljena poskrbeti za mld. L. kakor tudi za A. v času, ko bo gospa na zdravljenju.	R.0.
7.	Glede odnosa do svoje matere gospa pove, da se je odnos z njo izboljšal, da ji mama pomaga pri plačevanju položnic kakor tudi pri skrbi za L.. L. je skoraj vsak vikend pri babici.	R.8.
8.	Razložim gospe kaj pomeni za otroka imeti starša alkoholika in kakšne posledice pušča alkohol pri otrocih.	R.0.
9.	Vpraša ali je boljše začeti z društvom AA ali pa naj takoj gre v bolnišnico. Razložim gospe, da je AA v veliko pomoč po prihodu iz bolnišnice, ko oseba potrebuje podporo nekoga, da vzdrži v abstinenci, da pa je vsekakor boljše začeti pri bolnišničnem zdravljenju in na koncu se vpisati v društvo AA.	R.1. R.5.
10.	Gospa se strinja z menoj in se dogovoriva, da bo 21.1.2011 šla v UKC na informativni razgovor in bo sporočila na center osebno ali po telefonu datum začetka zdravljenja.	R.9.
11.	Razložim gospe še, da glede na pogoste informacije o alkoholu v družini in neurejenih odnosih, da bomo odprli ukrepe za zaščito koristi mld. otrok. Povem ji, da bomo takrat lažje pridobili kakšno informacijo iz vrtca, od zdravnika...in bomo imeli boljši vpogled v to, kako druge institucije vidijo L., ker je vseeno bila veliko krat priča nasilju med partnerjema in je bila prisotna, ko je mati bila pijana, ali pa, ko je mati bila odsotna od doma zaradi alkoholizma.	R.3.c.
12.	Gospa izrazi skrb zaradi našega sodelovanja z drugimi institucijami, ker je planirala zaposlitev v Rdečem križu... in je prepričana, da bi ji to škodilo. Razloživa gospe, da so vsi javni uslužbenci, tako kot mi, dolžni varovati podatke posebej kadar se gre za mld. otroke in naj ne skrbi za to. Pomembno je samo kako je in kako bo poskrbljeno za koristi mld. L.. S to razlago se je gospa umirila.	R.3.c.
13.	Dogovor: Gospa bo 21.01.2011 osebno ali po telefonu sporočila na center datum začetka zdravljenja	R.9.
14.	GLAVNA PISARNA CENTRA ZA SOCIALNO DELO... ZADEVA: Pisarniška odredba v zadevi M.L.	R.0.

	Prosimo glavno pisarno, da: Fotokopijo PSP z dne 20.01.2011 odprete UKREPE ZA VZGOJO IN VARSTVO OTROKA IN NJEGOVIH KORISTI	
15.	Zaprosilo za posredovanje podatkov Družina M. P. L., roj. ..., stanujoče..., je pri našem centru vključena v obravnavo v okvirju ukrepov za vzgojo in varstvo otroka in njegovih koristi. Zaradi spremljanja družine in oblikovanja celostnega vidika, ki je podlaga za ugotavljanje potrebe po nadaljnjem vključevanju naše službe, vas prosimo za naslednje podatke za mld. L., ki je vključena v vaš vrtec: - kako ocenjujete funkcioniranje L. v skupini, - ali ste opazili kakšne čustvene in vedenjske spremembe pri L., - kdo jo pripelje v vrtec in kdo prihaja po njo, - kakšno je sodelovanje staršev z vrtcem, - morebitna opažanja o zA.marjenosti, pomanjkljive oskrbe ali drugih nepravilnosti, ki bi lahko vzbujale sum o neprimerni vzgoji in varstvu otrok s strani staršev. Za podatke vas prosimo v skladu s 3. odstavkom 139. člena Zakona o splošnem upravnem postopku (UR. L. RS, šte. 24/2006 UPB 2.....) in v skladu s 1. odst. 49. člena in 113 člena Zakona o socialnem varstvu (Ur.l. RS. Štev. 3/2007- UPB 2.....) ter v skladu s 9. in 22. členom Zakona o varstvu osebnih podatkov.... Hvala za sodelovanje in lepo pozdravljeni!....	R.0.
16.	Dne 26.01.2011 pokliče ga. E.P., mati M.P. in pove, da se zadeve v družini niso rešile, da se ji zdi, da je še slabše. Pove, da z partnerjem skoraj vsak vikend vzameta L. k sebi, ker se jima zdi, da s tem še najbolj pomagata vnukici. Pove, da se njena hčerka še ni odločila za zdravljenje od alkoholizma in da sedaj ima za izgovor A. maturo	R.4.
17.	 Spoštovani! Vabimo vas, da se zglasite na centru za socialno delo ..., z namenom izdelave psihološke ocene za mld. L.. Psihološki pregled bo opravila psihologinja... Dne 16.03.2011 ob ... v sobi...	R.0.

	Prosim vas, da se z namenom zaščite pravic in koristi mld. otrok razgovora zagotovo udeležite. <u>S seboj pripeljite mld. L..</u> V primeru, da nas tega dne ne morete sprejeti, nas o tem obvestite na tel. št., da se dogovorimo za ustrezen termin. Lep pozdrav!..	
18.	Dne 16.03.2011 pokličem ga. P. in vprašam, ali je pozabila, pripeljati mld. L. na psihološki pregled, gospa se začela opravičevati, češ da so imeli dva smrtna slučaja (materin kolega) in da zaradi tega ni mogla priti, ker je bilo vsega preveč naenkrat. Gospa pove, da na telefonu ni imela denarja zato tudi ni mogla poklicati in se opravičiti.	R.0.
19.	Gospe povem, da smo mnenja, da bi bilo v korist mld. L., da opravi psihološki pregled pri psihologinji centra, zaradi prisotnosti alkohola in nasilja v družini.	R.0.
20.	Gospa pove, da se strinja s tem, ampak pač ni prišla in predlaga drugi datum in tudi drugo uro, ker ji je ob 8.15 prehitro. Glede svojega alkoholizma gospa pove, da se bo vključila v zdravljenje junija, ko bo A. opravila maturo	R.0.
21.	Gospa ni pripravljena za vključitev v zdravljenje, išče izgovore in prestavlja vključitev, še vedno ni sposobna uvida v situacijo. Preverim pri psihologinji ... in se dogovorimo za dne 23.3.2011 ob 10.00 uri	R.0.
22.	Spoštovana! Vabimo vas, da se zglasite na centru za socialno delo... , ..., z namenom izdelave psihološke ocene za mld. L.. Psihološki pregled bo opravila psihologinja... dne 23.03.2011 ob 10.00 uri v sobi... Prosim vas, da se z namenom zaščite pravic in koristi mld. otrok razgovora zagotovo udeležite. <u>S seboj pripeljite mld. L..</u> V primeru, da nas tega dne ne morete sprejeti, nas o tem obvestite na tel. št., da se dogovorimo za ustrezen termin. Lep pozdrav!	R.0.
23.	Dne 6.05.2011 pokliče ga. E.P., mati M.P., in prosi, da jo sprejmemo na razgovor, ker se zadeve pri njeni hčerki M. stopnjujejo. Povedala je, da je partner od M. g. M. umrl in da ima občutek, da so se zadeve takrat poslabšale. Gospa M. naj bi bila agresivna tudi do starejše hčerke ... , ki se pripravlja na maturo. Pove še, da je L. v bolnici, ker naj bi imela težave z dihalni. Dogovoriva se, da prideta v sredo ob 15.00 uri skupaj z vnukinjo A.	R.4.
24.	Zapisnik Sestavljen na centru za socialno delo... Dne 11.05.2011, ob ..., v zadevi Ukrepi za vzgojo in varstvo otroka in njegovih koristi	R.0.

	Navzoči:, strokovni delavec E.P., roj., stalno bivališče... ... A., roj., staln.biv.	
25.	Pristopim E.P. in povem, da se je z mojo hčerko M. poslabšalo v tem smislu, da je še več alkohola, da je postala agresivna do A. in do mene. Sedaj sicer ne odhaja od doma v pivsko družbo, ampak družba pride k njej na njen dom in pijejo in kadijo tudi pred L.. L. je bila v UKC ... od petka ...do ..., zaradi močnega kašlja. Sedaj je doma in je danes že bila v vrtcu. Dobila je sirup, ki ga mora piti dvakrat na dan zjutraj in zvečer. Glede situacije pri M. oziroma pri mojih vnukinjah povem, da sem še vedno pripravljena prevzeti skrb za mld. L., za čas materinega zdravljenja. Mnenja sem, da M. mora nemudoma začeti z zdravljenjem. Jo bom podpirala in ji stala ob strani naj samo gre na zdravljenje. Glede skrbi za mld. L. in tudi za mld. A. povem, da sem pripravljena prevzeti skrb, da bom peljala L. v vrtec, ker se zavedam, da otrok mora biti vključen v vrstniške skupine	R.4. R.5. R.8.
26.	Pristopim A... in povem, da je mama zadnje čase do mene bila agresivna in mi celo govorila, da naj izginem iz njene kuhinje. Mama dobi za mene in L. otroške dodatke in nama sploh nič ne da, govori, da je za ta denar kupila hrano, kar ji ne verjamem, ker hrano večinoma prinese babica. Tudi položnice ne plačuje redno. Tudi tu ji pomaga babica. Glede odnosa med nama povem, da ni nobenega odnosa, ker ni nobenega spoštovanja in ničesar ne z moje strani in tudi ne z njene strani. Jaz si tudi želim, da bi se mama začela zdraviti. Ko je L. šla iz bolnice je z mamo prišel njen prijatelj po L., ki je bil pijan. Mama ni nič naredila, da bi naju zaščitila pred pijanim prijateljem in tako sva se z L. peljali z njim domov. Takrat sem se počutila neprijetno Povedala sem mami, da je mene, L. in tudi sebe spravila v nevarnost. Glede tega, da je babica prevzela skrb za L. v času maminega zdravljenja povem, da se strinjam s tem, ker je boljše tako kot, da bi L. šla kam drugam	R.4. R.5.
27.	Seznanite naju, da boste jutri opravili obisk na domu...	R.0.
28.	ZAPISNIK Sestavljen na domu M.P., roj., stalno bivališče ... Navzoči: strokovna delavka : Uporabnik/ca: M.P.	R.0.

	Poda naslednjo IZJAVO Začetek: ob ... uri	
29.	Seznajte me s prejetimi poročili, navedbami in psihološkim poročilom	R.0.
30.	Povem, da sem sklenila dogovor o opravljanju nalog v splošno korist v obsegu 200 ur, v trajanju 3. mesecev s katerim pričnem v ponedeljek	R.8.
31.	Strinjam se, da se bom vključila v zdravljenje moje odvisnosti od alkohola, vendar menim, da moram najprej oddelati naloge v splošno korist	R.5. R.9.
32.	Strokovna delavka me seznajte s tem, da je moja mamica ga. E.P. pripravljena prevzeti skrb za mld. L. za čas dokler se sama ne bom uredila in se ozdravila svoje odvisnosti. Strinjam se, da moja mamica prevzame skrb za mojo hčer L., ki se že vključuje v skrb za L.. V ponedeljek po pogovoru v invalidskem podjetju ... bom lahko točno vedela urnik dela in se tudi s svojo mamico dogovorila o tem konkretno v kakšnem obsegu bo prevzela skrb za otroka	R.9.
33.	Seznajte me z možnostjo in pripravljenostjo moje mamice za prevzemanje in urejanje rejništva za mld. L.. Glede tega povem, da se z urejanjem in namestitvijo moje hčere L. v rejništvo pri moji mamici, ga. P., strinjam	R.9.
34.	Povem, da v kolikor prekinem opravljanje nalog v splošno korist predčasno (oziroma takoj po zaključku opravljanja nalog v splošno korist) se bom takoj vključila v zdravljenje odvisnosti od alkohola	R.9.
35.	Dogovoriva se, da se po telefonu slišiva v ponedeljek in se bova podrobno dogovorili o mojem urniku dela. Strokovna delavka bo pridobila informacije o načinu vključitve v hospitalno zdravljenje odvisnosti od alkohola. Prejemem kopijo psihološkega poročila in kopijo današnjega zapisnika.	R.9.
36.	Pokličem v ..., tako kot je dogovorjeno ob našem obisku na domu ga. P., zaradi pridobivanja informacije o vključitvi na zdravljenje od alkohola. Želela sem pridobiti splošne informacije, brez imen.	R.4.
37.	Na oddelku za alkoholizem so mi povedali, da je za vključitev potrebna napotnica in urejeno dodatno zdravstveno zavarovanje. Alkoholik se naj oglasi v dispanzerju za alkoholike in bo psihiater ocenil način zdravljenja po prvem razgovoru.	R.0.
38.	Pokličem ga. M.P. in jo seznanim z informacijo.	R.0.
39.	Gospa pove, da je z L. bila pri zdravniku in da so ji svetovali, da naj bo L. doma do srede, naj ne hodi v vrtec, ker je prebolela pljučnico. L. je trenutno pri babici v ... Z njo	R.8.

	je gospa vsak dan v kontaktu.	
40.	Gospo seznanim, da smo začeli postopek urejanja rejništva pri babici.	R.3.c.
41.	Gospa je izrazila zadovoljstvo zaradi tega, in je povedala, da so se doma pogovarjale A., ona in njena mama (babica), da se v času njenega bivanja v ..., ko bo šla na zdravljenje, babica preseli v ... Gospa pove še, da je bila tudi v invalidskem podjetju ... in se z njimi dogovorila, da jutri dne ... začne z opravljanjem družbeno koristnega dela. Pove še, da komaj čaka, da se delo zaključi, ker bi rada čim prej začela z zdravljenjem. Pove, da še vedno ne je in ne spi, in da ne bo zmogla več tako dolgo. Želi na zdravljenje od alkohola.	R.5. R.9.
42.	S strokovno delavko z rejništva ... se dogovoriva s psihologinjo za psihološki pregled ga. E.P. ... Pokličem ga. P. in jo seznanim z datumom razgovora pri psihologinji...	R.0.
43.	Družino mld. L. M. , roj. ..., stan. ..., obravnava Center za socialno delo... (v nadaljevanju center) od julija 2010. Obravnava se je začela na pobudo E.P., roj. ..., babice mld. L. M.. Ga. E.P. je sporočila na center, da hčerka M.P. , ki živi v izvenzakonski skupnosti z M. M., očetom mld. L., zaradi alkoholizma opušča skrb za mld. L., odhaja od doma tudi po dva dni, ter ne skrbi za osnovne življenjske potrebe mld. otroka. Hčerka uživa alkohol že 20 let, zadnje čase so se težave zaradi alkoholizma pričele stopnjevati, postala agresivna do partnerja kakor tudi do starejše hčerke A.. Ves čas materinega popivanja in bivanja zdoma, so se v skrb za mld. L. vključevali, babica E.P., oče mld. L. g. M. in tudi starejša sestra A.. Gospa E.P. živi v izven zakonski skupnosti z ... , na naslovu Od leta 2011. Mld. L. je nanjo in na njenega partnerja navezana in rada preživi dneve pri njiju. Ga. M.P. je na centru podala izjavo na zapisnik, da sicer je alkoholičarka, vendar ne potrebuje bolnišničnega zdravljenja, ker bo zmogla sama. Uredila si je začasno in dodatno zdravstveno zavarovanje, vključila se je v društvo AA ter prenehala popivati v gostilni. Začela si je pijačo prinašati domov. Zaradi tega so se začele težave v partnerskem odnosu med ga. M.P. in g. M. M., očetom mld. L.. Po prejetju obvestila PP ... , z dne 11.01.2011, o kršenju javnega reda in miru v družini M.P. (* opomba- ni priložen v dokumentaciji) je center uvedel postopek ukrepov za vzgojo in varstvo otroka in njegovih koristi. V postopku ugotavljanja ogroženosti otroka je center pridobil poročilo psihologa iz katerega izhaja, da pri ga. M.P., ni mogoče podati oceno v kakšni meri je zloraba alkohola prisotna, vendar se potrjuje obstoj indikatorjev, ki ponavadi spremljajo takšno početje (vizualni vtis, izmikanje	R.0.

	odgovorom, zabris meje starš otrok). Glede odnosa med materjo in otrokom bi gospa M.P. potrebovala svetovanje v zvezi s pomenom starševske vloge. Psihologinja centra je mnenja, da v interakciji med materjo in hčerko prevladuje pozitivna interakcija ter, da so opazni hčerini poskusi biti materi enakopravna, na trenutke celo pokroviteljska. Mati na področju discipline vzdržuje pozicijo starša v odnosu na otroka, v medsebojni interakciji pa so vloge že zabrisane. Zaskrbljujoče je dejstvo, da ima mati s starejšo, komaj polnoletno, hčerko „zaupen prijateljski odnos, saj se tendence le-tega nakazuje že v odnosu z mlajšo hčerko. Po smrti g. M. M., aprila 2011, se je na centru ponovno zglasila ga. E.P. v spremstvu starejše vnukinje A. in sta podali izjavo na zapisnik, da glede alkoholizma ga. M.P. zadeva stopnjuje, da pivska družba prihaja k njej domov, da popivajo, kadijo in se neprimerno vedejo v prisotnosti mld. L.. Ga. E.P. pove, da sta s partnerjem pripravljena prevzeti popolno skrb za mld. L. za čas zdravljenja njene matere M.P.. Center je, dne 12.5.2011, opravil obisk na domu ga. M.P. in je gospa podala izjavo na zapisnik, da se strinja, da njena mati E.P. prevzame skrb za mld. L. oziroma, da se uredi rejniško razmerje. Dne 16.5.2011, je center na internem strokovnem timu ugotovil, da je rejništvo za mld. M. L. pri babici E.P. v korist. Primernost E.P. za izvajanje rejniške dejavnosti potrjuje tudi psihološka ocena in poročilo centra za socialno delo...	
44.	Dne 11.8.2011 pokliče ga. M.P. in pove, da je zaključila z družbeno koristnim delom in da gre na zdravljenje od alkohola. Napotnico ima urejeno, sprejem v bo dne ... ob ... za sprejem v ... na psihiatrični oddelek.	R.8.
45.	Gospa vpraša ali naj se vključi tudi v društvo AA, ker že ima dobre izkušnje z njimi, se dobro počuti v njihovi družbi in bi rada še naprej pred vključitvijo v zdravljenje se vključila v AA. Gospe svetujem, da ni nič narobe z društvom AA, posebej, če se dobro počuti v njihovi družbi, ker jih že pozna, vendar to naj ne bo nadomestilo za bolnišnično zdravljenje.	R.8. R.9.
46.	Gospa pove, da se bo vsekakor vključila na zdravljenje v bolnišnico, da se tega zaveda, da to mora in potrebuje. Pove še, da si tudi ona želi, da se že enkrat ozdravi od alkohola. Za mld. L. pa pove, da je trenutno na morju pri A. babici	R.8.
47.	„Center za socialno delo ... na podlagi 1. odst. 10.b. čl. Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Ur. I. RS, šte. 69/04 - UPS 1) v povezavi s 119. in 158. čl. istega zakona v zadevi mladoletne M. L. izdaja naslednjo	R.0.

	ODLOČBO 1. Mld. M. L., roj. ..., se z 26. 9. 2011 namesti v rejniško družino E.P., stan. ... 2. Pritožba zoper odločbo ne zadrži njene izvršitve. 3. V tem postopku ni bilo stroškov postopka. OBRAZLOŽITEV	
48.	Družino mld. M. L., je Center za socialno delo ... (v nadaljevanju center) vključil v obravnavo julija 2010, na pobudo E.P., roj. ..., babice mld. ... L.. E.P. je sporočila na center, da njena hčerka, M.P., mati mld. ... L., že dvajset let uživa alkoholne pijače. Zadnje čase so se zadeve začele stopnjevati, posledice njenega alkoholizma pa se kažejo na mld. hčerki, M. L., kakor tudi v odnosu do že polnoletne hčerke A.. M.P. zaradi alkoholizma opušča skrb za mld. L., odhaja od doma tudi po dva dni, ter ne skrbi za osnovne življenjske potrebe mld. L.. M.P. je živela v izvenzakonski skupnosti z očetom mladoletne, M. M., (umrl aprila 2011), ki je enako tako prekomerno užival alkoholne pijače, zaradi cesar je prihajalo do pogostega prerekanja med partnerjema v pričo mld. otroka. Gospa E.P., babica mld. L., je ves čas pomagala hčerki M., tako finančno kot tudi pri skrbi za mld. L.. L. je veliko časa preživljala pri babici in njenim izvenzakonskim partnerjem ..., ... Gospa E.P. in njen izvenzakonski partner, ... sta 7. 7. 2010, na centru podala izjavo na zapisnik, da sta pripravljena prevzeti skrb za mld. L. M. v kolikor bi se mati mld. L. odločila za bolnišnično zdravljenje od alkoholizma. Center je z gospo M.P. opravil razgovor, v katerem je gospa seznanjena s predlogom njene matere, da bi prevzela skrb za mld. L., v kolikor bi se odločila za zdravljenje od alkohola.	R.3.c. R.5.
49.	Gospa je potrdila materine navedbe, da prekomerno uživa alkoholne pijače, vendar ni izrazila strinjanja s predlogom, da naj se začne odvajati od alkoholizma v UKC.... Povedala je, da je že imela dogovorjen datum za začetek zdravljenja, vendar je dobila službo peko javnih del, in je zaradi tega opustila misel o zdravljenju od alkoholizma. Prepričana je, da bo zmogla samozdravljenje, za začetek bo razmislila tudi o vključitvi v društvo AA, prenehala bo z odhajanjem od doma, ter z obiskovanjem gostinskih lokalov	R.5.
50.	Gospa P. je res prenehala z odhajanjem od doma in s popivanjem v gostinskih lokalih,	R.5.

	ampak je začela pijačo prinašati domov in vabiti pivske prijatelje na svoj dom. Zaradi tega so se težave v partnerskem odnosu stopnjevale.	
51.	Dne 11. 1. 2011 smo s strani PP ... prejeli obvestilo o kršenju javnega reda in miru v družini M.P. .	R.5.
52.	Dne 20. 1. 2011 je center opravil obisk na domu gospe M.P.. V razgovoru je gospa P. povedala, da je res prišlo do nasilja s strani L. očeta, M. M. ampak, da se je on odselil na drug naslov in, da ne prihaja več k njej domov. Glede alkoholizma je povedala, da se vedno razmišlja o vključitvi v društvo AA in, da o zdravljenju ni se cisto prepričana	R.5.
53.	Dogovorili smo se, da bo do 21. 1. 2011 opravila informativni razgovor v UKC ... , glede vključitve na zdravljenje od alkoholizma, in o tem obvestila center	R.9.
	Dne 21. 1. 2011 je ga. M.P. v telefonskem razgovoru seznanila center, da se je v dogovoru s svojo materjo odločila, da zaradi mature starejše hčerke, zdravljenje od alkoholizma prestavi na junij 2011. Po opravljeni maturi bi se gospa takoj vključila v zdravljenje. Gospa je vztrajala pri samozdravljenju.	R.0.
54.	Dne 25. 1. 2011 je center začel postopek ukrepov za vzgojo in varstvo otroka in njegovih koristi. V postopku ugotavljanja ogroženosti otroka je center 7. 4. 2011, pridobil poročilo psihologa iz katerega izhaja, da v interakciji med materjo in mld. L. prevladuje pozitivna interakcija. Opazni so hčerini poskusi biti materi enakovredna, na trenutke celo pokroviteljska. Mati na področju discipline vzdržuje pozicijo starša v odnosu do otroka, v medosebni interakciji pa so vloge zabrisane. Zaskrbljujoče je dejstvo, da ima mati s starejšo hčerko, komaj polnoletno, zaupen „prijateljski“ odnos, saj se tendenca le-tega nakazuje že v odnosu z mlajšo hčerko. Mati bi potrebovala svetovanje v zvezi s pomenom starševske vloge. Iz psihološkega poročila je se razvidno, da ni mogoče podati ocene glede zlorabe alkohola in v kakšni meri je prisotno, je pa potrjeno, da obstajajo indikatorji, ki ponavadi spremljajo takšno početje (vizualni vtis, izmikanje dogovorom, zabrisane meje starš-otrok).	R.0.
55.	Dne 11.5.2011, sta gospa E.P. in A. ..., starejša hčerka M.P., seznanili center, da se je stanje M.P. poslabšalo v tem smislu, da uživa še več alkohola, da je postala agresivna do obeh. Povedali sta, da gospa M.P. ne odhaja več ven v pivsko družbo, ampak, da sedaj družba prihaja k njej domov na popivanje in kajenje in to vse pred mld. L.. Povedali sta se, daje bila mld. L. od 6.5.2011 do 10. 5.2011, hospitalizirana v UKC ... zaradi kašlja. Mati je prišla v UKC po mld. L. v družbi pijanega prijatelja. Gospa P. je mld. L. in starejšo hčerko A. brez pomisleka povabila v avtomobil njenega pijanega prijatelja, ki jih je odpeljal domov v Starejša hčerka A. je opozorila mater, da je	R.4. R.5.

	spravila mld. L. in tudi njo v nevarnost. Starejša hčerka A. je se povedala, da je mati do nje postala agresivna, da jo naganja iz kuhinje, da ji ne daje denarja, tudi otroških dodatkov ne z izgovorom, da za ta denar kupuje hrano. Hrano pa večinoma prinaša babica, ko pride na obisk. Mati ne skrbi za redno plačevanje položnic in tudi to skrb je prevzela babica	
56.	Dne 12. 5. 2011 je center opravil obisk na domu gospe M.P. in jo seznanil s prejetimi poročili, obvestili in tudi s psihološkim poročilom. Gospa P. je v izjavi na zapisnik podala strinjanje, da za čas njenega zdravljenja od alkoholizma, skrb za mld. L. prevzema babica, E.P.. Gospa je poudarila, da bo začela z zdravljenjem takoj, ko opravi družbeno koristno delo v invalidskem podjetju ...	R.3. R.9.
57.	Dne 23. 5. 2011 je center pridobil psihološko oceno in poročilo o primernosti gospe E.P. za opravljanje rejniške dejavnosti. Iz poročila je razvidno, da gospa E.P. občasno prevzema skrb za mld. L. že od njenega ranega otroštva. Deklica je nanjo in na njenega partnerja navezana in rada preživlja dneve pri nji. Psihologinja centra je mnenja, da je v smislu izločitve mld. L. iz družine in namestitve v rejništvo k babici, za mld. deklico najugodnejša in najmanj stresna rešitev. Babica je v celoti primerna, da poskrbi za vnukinjo in je pripravljena sodelovati s strokovno službo centra	R.8.
58.	Dne 11. 8. 2011, je gospa po telefonu obvestila center, da je zaključila z opravljanjem družbeno koristnega dela, in da bo dne 2.11.2011, začela zdravljenje od alkoholizma v UKC	R.8. R.9.
59.	V skladu s 1. odstavkom 3. člena konvencije OZN o otrokovih pravicah so v vseh dejavnostih v zvezi z otroci, bodisi, da jih vodijo državne bodisi zasebne ustanove za socialno varstvo, otrokove koristi glavno vodilo. Ustava RS v 3. odstavku 53. člena določa, da država varuje družino, materinstvo, očetovstvo, otroke in mladino ter ustvarja za to varstvo ustrezne razmere. V prvem odstavku 54. člena določa, da imajo straši pravico in dolžnost vzdrževati, izobraževati in vzgajati svoje otroke. Ta pravica in dolžnost se staršem lahko odvzame ali omeji le iz razlogov, ki jih zaradi varovanja otrokovih koristi določa zakon. Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Ur. 1. RS, šte. 69/2004-UPB1) v 5.a členu opredeljuje otrokovo korist in sicer določa, da morajo starši, druge osebe, državni organi ter nosilci javnih pooblastil v vseh dejavnostih in postopkih v zvezi z otrokom skrbeti za njegovo korist. Starši delajo v otrokovo korist, če zadovoljujejo njegove materialne, čustvene in psihosocialne potrebe z ravnanjem, ki ga okolje sprejema in	R.3.c. R.3.d.

	odobrava in ki kaze na njihovo skrb in odgovornost do otroka, ob upoštevanju njegove osebnosti in želja. Nadalje se v 6. členu določa, da država daje varstvo mladoletnim otrokom vselej, kadar je ogrožen njihov zdrav razvoj in kadar to zahtevajo druge koristi otrok. V kolikor roditelji ne izvršujejo svojih obveznosti, ki izhajajo iz roditeljske pravice, v korist svojih otrok, se roditeljska pravica omeji (119. in 120. člen ZZZDR-UPB1) ali odvzame (116. člen ZZZDR - UPB1). Nadalje sme center na podlagi 158. člena Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Ur. l. RS, šte. 69/2004-UPB 1) otroka oddati v rejništvo s privoljenjem staršev oziroma roditelja pri katerem otrok živi.	
60.	Center za socialno delo .. ugotavlja, da mati mld M. L. zaradi lastne nefunkcionalnosti, ki je posledica dolgotrajne zlorabe alkohola, trenutno ne zmore prevzemati skrbi in odgovornosti za zdrav razvoj in izvrševati roditeljskih dolžnosti. Ugotovljeno je, da sta neustrezen odnos in nezmožnost prepoznavanja potreb otroka že dalj časa prisotna.	R.5.
61.	Center ...bo z materjo dogovoril načrt pomoči in skozi stike ter sodelovanje z mamo preverjal starševsko vlogo z otrokom, saj do sedaj, kljub pomoči centra, tega ni zmogla. Zato je bil center ... dolžan otroka namestiti v varno okolje. Center ugotavlja, da je mati mlad. L.P. zaradi alkoholizma postavljala svoje lastne potrebe pred koristi in potrebe otroka in ogrožala otrokovo življenje z neustreznimi odločitvami.	R.3.c.
62.	Iz izvedeniškega mnenja je razvidno, da je v interakciji med materjo in otrokom moč opaziti posledice odraščanja ob materi z omenjenimi deficiti. Mld. L. v interakciji z materjo poskuša biti materi enakovredna, na trenutke pokroviteljska in da mati na področju discipline vzdržuje pozicijo starša v odnosu do otroka, v medosebni interakciji pa so vloge že zabrisane. Nakazujejo se že tendence „zaupen prijateljski“ odnos med materjo in hčerko	R.0.
63.	Center za socialno delo ... je tako na podlagi ugotovljenih dejstev in okoliščin, v okviru po postopka ukrepov za vzgojo in varstvo otrokovih koristi, dne 27.6.2011 podal predlog za urejanje rejništva za mlad. L.P. . V postopku urejanja rejništva je mati podala soglasje k namestitvi mld. L.P. v rejniško družino babici E.P. in njenem izvenzakonskem partnerju	R.9.
64.	Prvostopenjski organ je na podlagi vseh navedenih okoliščin in dejstev presodil, da bo za mlad. M. L. najboljše poskrbljeno v okviru rejniške družine, kar utemeljuje z naslednjim: otrok bo imel varno družinsko okolje, bolj zavezujoče bo delovanje matere, bolj prepoznavno dejansko urejanje življenja in življenjskih razmer matere ter pomoč	R.0.

	pri nadaljnjem dogovarjanju in izvajanju osebnih stikov med otrokom in materjo. Center za socialno delo ... ugotavlja, da bo imela mlad. M. L. pri babici zagotovljene primerne pogoje za zdrav razvoj, omogočeno ji bo primerno zadovoljevanje materialnih, čustvenih in psihosocialnih potreb. Babica in njen izvenzakonski partner prevzem skrbi za mlad. ... L. sprejemata z vso odgovornostjo in v korist mlad. ... L. ter se zavedata dejstva, da se otroka vrne materi v vzgojo in varstvo v kolikor in kakor hitro bodo za to izpolnjeni pogoji.	
65.	Prvostopenjski organ bo po izvršljivosti te odločbe z rejnico E.P. sklenil rejniško pogodbo v skladu z določili 44. in 55. člena Zakona o izvajanju rejniške dejavnosti (Ur.l. st. 110/2002), kjer se določi obseg oskrbe za rejenko ter pravice in obveznosti pogodbenih strank. S predmetno pogodbo bo vzpostavljeno rejniško razmerje. Pritožba ne zadrži izvršitve, 2. odstavek 236. člena Zakona o splošnem upravnem postopku Zakona o upravnem postopku (Ur. l. RS, šte. 24/2006 - UPB 2, 10512006-ZUS-I, 126/2007, 65/2008,47/2009 Odl. US: U-I-54/06-32 (48/2009 popr.), 8/2010) določa, da se izjemoma lahko izvrši odločba, zoper katero pritožbeni rok se teče in odločba, zoper katero je vložena pritožba, če zakon tako določa, če gre za nujne ukrepe v javnem interesu, s katerimi ni mogoče odlašati ali če bi zaradi odložitve izvršbe nastala za kakšno stranko nepopravljiva škoda. Nujni ukrepi v javnem interesu, ki jih ni mogoče odlagati, so opredeljeni v 2. odstavku 144. člena ZUP, ki pravi, da so nujni ukrepi podani, če obstaja nevarnost za življenje in zdravje ljudi, za javni red in mir, za javno varnost ali premoženje večje vrednosti. V konkretnem primeru je prvostopenjski organ ugotovil, da je pri mlad. L.P. dejstvo nezmožnosti matere, da bi primerno poskrbela za otroka že vplivalo nanjo in ogroža njen fizični in psihični razvoj do te mere, da jo je potrebno s tem, da pritožba ne zadrži izvršitve zasititi pred nadaljnjo izgubo občutka varnosti, stabilnosti, predvidljivosti in sprejetosti. Zato je bilo potrebno odločiti kot je v izreku odločbe v smislu 119. čl. in 1. odst. 158 čl. Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Ur. l. RS, šte. 69/04 – UPB I). S tem je odločba utemeljena. POUK O PRAVNEM SREDSTVU: Zoper to odločbo je dovoljena pritožba v roku 15 dni od vročitve na Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve Ljubljana, Kotnikova	R.0.

	5. Pritožbo se vloži pisno ali da ustno na zapisnik pri organu, ki jo je izdal in mora biti kolkovana s 14,18 EUR upravne takse po tar.st. 2 Zakona o upravnih taksah (Ur.l. RS, štev. 42/2007 - UPB 3 in 126/2007).	
	Ta odločba je na podlagi 22. člena Zakona o upravnih taksah oproščena takse...	

2.2. Analiza uporabe jezika

Št.	Beseda, besedna zveza	Koda
1.	s strokovno delavko	J.2.
2.	obiščevo gospo	J.1.
3.	gospa živi	J.1.
4.	je bila ob našem prihodu doma	J.2.
7.	razloži nam	J.2.
8.	glede nasilja ...pa pove	J.2.
9.	glede alkohola gospa pove	J.2.
10.	je pripravljena poskrbeti za	J.1.
11.	ponosno pokaže	J.1.
12.	vrnem gospo spet na temo alkohol	J.2.
13.	povem gospe	J.2.
14.	njena mati podala izjavo na zapisnik	J.2.
15.	razložim	J.2.
16.	kaj pomeni	J.2.
17.	imeti starša alkoholika	J.2.
18.	kakšne posledice pušča alkohol pri otrocih	J.1.
19.	AA v veliko pomoč	J.1.
20.	ko oseba potrebuje podporo nekoga	J.1.
21.	bolnišničnem zdravljenju	J.2.
22.	se vpisati v društvo AA	J.1.
23.	se dogovoriva	J.1.
24.	glede na pogoste informacije	J.2.
25.	bomo odprli ukrepe za zaščito koristi mld. otrok	J.2.
26.	lažje pridobili kakšno informacijo	J.2.

27.	bomo imeli boljši vpogled v to, kako druge institucije vidijo...	J.2.
28.	bila veliko krat priča nasilju med partnerjema	J.1.
29.	je bila prisotna, ko je mati bila pijana	J.2.
30.	izrazi skrb	J.1.
31.	poskrbljeno za koristi mld.	J.1.
32.	s to razlago se je gospa umirila	J.1.
33.	dogovor	J.1.
34.	glavna pisarna centra za socialno delo	J.2.
35.	pisarniška odredba v zadevi	J.2.
36.	fotokopijo PSP	J.2.
37.	odprete ukrepe za vzgojo in varstvo otroka in njegovih koristi	J.2.
38.	zaprošilo za posredovanje podatkov	J.2.
39.	vključena v obravnavo	J.2.
40.	v okvirju ukrepov za vzgojo in varstvo otroka in njegovih koristi	J.2.
41.	spremljanja družine	J.2.
42.	oblikovanja celostnega vidika	J.2.
43.	je podlaga za ugotavljanje potrebe po nadaljnjem vključevanju naše službe	J.2.
44.	vas prosimo za naslednje podatke	J.2.
45.	kako ocenjujete	J.2.
46.	funkcioniranje ... v skupini	J.1.
47.	ali ste opazili	J.1.
48.	čustvene in vedenjske spremembe	J.2.
49.	sodelovanje	J.1.
50.	opažanja o zanemarjenosti	J.1.
51.	pomanjkljive oskrbe	J.1.
52.	drugih nepravilnosti	J.2.
53.	vzbujale sum o ...	J.2.
54.	neprimerni vzgoji	J.1.
55.	varstvu otrok s strani staršev	J.1.
56.	za podatke vas prosimo v skladu s	J.2.
57.	vabimo vas	J.1.
58.	da se zglasite na centru za socialno delo	J.2.
59.	z namenom izdelave psihološke ocene	J.2.

60.	psihološki pregled bo opravila psihologinja	J.2.
61.	z namenom zaščite pravic in koristi mld. otrok	J.1.
62.	se razgovora zagotovo udeležite	J.2.
63.	da smo mnenja	J.2.
64.	bi bilo v korist mld.	J.1.
65.	opravi psihološki pregled pri psihologinji centra	J.2.
66.	zaradi prisotnosti alkohola in nasilja v družini	J.1.
67.	glede svojega alkoholizma	J.2.
68.	vkjučila v zdravljenje	J.1.
69.	ni pripravljena	J.1.
70.	išče izgovore	J.1.
71.	prestavlja vključitev	J.1.
72.	še vedno ni sposobna uvida v situacijo	J.1.
73.	preverim	J.2.
74.	se dogovorimo	J.1.
75.	dogovoriva se	J.1.
76.	zapisnik	J.2.
77.	sestavljen na centru za socialno delo	J.2.
78.	v zadevi	J.2.
79.	ukrepi za vzgojo in varstvo otroka in njegovih koristi	J.2.
80.	navzoči	J.2.
81.	strokovni delavec	J.2.
82.	pristopim	J.2.
83.	seznajte naju	J.2.
84.	opravili obisk na domu	J.2.
85.	uporabnik/ca	J.1.
86.	seznajte me	J.2.
87.	s prejetimi poročili	J.2.
88.	navedbami	J.2.
89.	psihološkim poročilom	J.2.
90.	strokovna delavka me seznajte s tem	J.2.
91.	pripravljena prevzeti skrb za mld	J.1.
92.	pripravljenostjo	J.1.

93.	za prevzemanje in urejanje rejništva	J.1.
94.	dogovoriva se	J.1.
95.	se bova dogovorili	J.1.
96.	strokovna delavka	J.2.
97.	pridobila informacije	J.2.
98.	o načinu vključitve v hospitalno zdravljenje odvisnosti od alkohola.	J.2.
99.	zaradi pridobivanja informacije	J.2.
100.	o vključitvi na zdravljenje od alkohola	J.2.
101.	pridobiti splošne informacije	J.2.
102.	na oddelku za alkoholizem	J.2.
103.	alkoholik	J.2.
104.	naj oglasi v dispanzerju za alkoholike	J.2.
105.	bo psihiater ocenil način zdravljenja	J.2.
106.	jo seznanim z informacijo	J.2.
107.	smo začeli postopek urejanja rejništva	J.2.
108.	je izrazila zadovoljstvo zaradi tega	J.1.
109.	strokovno delavko z rejništva	J.2.
110.	obravnavo Center za socialno delo	J.2.
111.	v nadaljevanju center	J.2.
112.	obravnavo	J.2.
113.	začela na pobudo	J.2.
114.	je sporočila na center	J.2.
115.	zaradi alkoholizma	J.2.
116.	opušča skrb	J.2.
117.	ne skrbi za osnovne življenjske potrebe mld. otroka	J.2.
118.	zaradi alkoholizma pričele stopnjevati	J.2.
119.	materinega popivanja	J.2.
120.	so se v skrb za mld. ... vključevali	J.1.
121.	navezana	J.1.
122.	rada preživi dneve pri nji	J.1.
123.	na centru podala izjavo na zapisnik	J.2.
124.	je alkoholičarka	J.2.
125.	bolnišničnega zdravljenja	J.2.

126.	bo zmogla sama	J.1.
127.	uredila si je	J.1.
128.	vkjučila se je	J.1.
129.	prenehala popivati v gostilni	J.1.
130.	so se začele težave	J.2.
131.	po prejetju obvestila	J.2.
132.	center uvedel postopek ukrepov za vzgojo in varstvo otroka in njegovih koristi	J.2.
133.	v postopku ugotavljanja ogroženosti otroka	J.2.
134.	ni mogoče podati oceno	J.2.
135.	v kakšni meri je zloraba alkohola prisotna	J.2.
136.	se potrjuje obstoj indikatorjev	J.2.
137.	vizualni vtis, izmikanje odgovorom, zabrisane meje starš otrok	J.2.
138.	odnosa med materjo in otrokom	J.1.
139.	potrebovala svetovanje	J.1.
140.	s pomenom starševske vloge	J.1.
141.	psihologinja centra je mnenja	J.2.
142.	ponovno zglasila	J.2.
143.	sta podali izjavo na zapisnik	J.2.
144.	glede alkoholizma	J.2.
145.	Center je opravil obisk na domu	J.2.
146.	gospa podala izjavo na zapisnik	J.2.
147.	njena mati prevzame skrb za mld. ...	J.1.
148.	da se uredi rejniško razmerje	J.2.
149.	na internem strokovnem timu	J.2.
150.	Center... ugotovil	J.2.
151.	da je rejništvo za ...v korist.	J.2.
152.	primernost ... za izvajanje rejniške dejavnosti potrjuje tudi psihološka ocena in poročilo centra za socialno delo...	J.2.
153.	svetujem	J.1.
154.	če se dobro počuti	J.1.
155.	naj ne bo nadomestilo za bolnišnično zdravljenje	J.2.
156.	odločbo	J.2.
157.	se z ... namesti v rejniško družino	J.2.

158.	pritožba zoper odločbo ne zadrži njene izvršitve.	J.2.
159.	v tem postopku ni bilo stroškov postopka	J.2.
160.	obrazložitev	J.2.
161.	je Center za socialno delo vključil v obravnavo	J.2.
162.	na pobudo	J.2.
163.	je sporočila na center	J.2.
164.	uživa alkoholne pijače	J.2.
165.	zaradi alkoholizma	J.1.
166.	opušča skrb	J.1.
167.	zadeve začele stopnjevati	J.2.
168.	prekomerno užival alkoholne pijače	J.1.
169.	posledice njenega alkoholizma	J.2.
170.	prihajalo do pogostega prerekanja med partnerjema	J.1.
171.	je ves čas pomagala	J.1.
172.	je v pričo	J.2.
173.	podala izjavo na zapisnik	J.2.
174.	sta pripravljena prevzeti skrb	J.1.
175.	bolnišnično zdravljenje alkoholizma	J.2.
176.	seznanjena	J.2.
177.	Center je z gospo ...opravi razgovor	J.2.
178.	potrdila navedbe	J.2.
179.	prekomerno uživa alkoholne pijače	J.1.
180.	ni izrazila strinjanja s predlogom	J.2.
181.	naj se začne odvajati od alkoholizma v ...	J.2.
182.	zmogla samozdravljenje	J.2.
183.	o vključitvi v društvo AA	J.1.
184.	prepričana je	J.1.
185.	s popivanjem v gostinskih lokalih	J.2.
186.	vabiti piske prijatelje na svoj dom	J.2.
187.	težave v partnerkam odnosu stopnjevale	J.1.
188.	prejeli obvestilo o kršenju javnega reda in miru	J.2.
189.	center opravil obisk na domu	J.2.
190.	v razgovoru je povedala	J.2.

191.	glede alkoholizma	J.2.
191.	dogovorili smo se	J.1.
192.	opravila informativni razgovor	J.2.
193.	glede vključitve na zdravljenje od alkoholizma	J.2.
194.	obvestila center	J.2.
195.	seznani center	J.2.
196.	vztrajala pri samozdravljenju	J.2.
197.	začel postopek ukrepov za vzgojo in varstvo otroka in njegovih koristi	J.2.
198.	v postopku ugotavljanja ogroženosti otroka je center pridobil	J.2.
199.	iz katerega izhaja	J.2.
200.	na zapisnik podala strinjanje	J.2.
201.	je center opravil obisk na domu	J.2.
202.	jo seznani	J.2.
203.	za čas njenega zdravljenja od alkoholizma	J.1.
204.	skrb za mld. ...prevzeme	J.1.
205.	center za socialno delo .. ugotavlja	J.2.
206.	da mati mld ... zaradi lastne nefunkcionalnosti	J.2.
207.	ki je posledica dolgotrajne zlorabe alkohola	J.2.
208.	ne zmore prevzemati skrbi in odgovornosti za zdrav razvoj	J.2.
209.	izvrševati roditeljskih dolžnosti	J.1.
210.	ugotovljeno je	J.2.
211.	neustrezen odnos	J.2.
212.	nezmožnost	J.2.
213.	prepoznavanja potreb otroka	J.1.
214.	bo z materjo dogovoril načrt pomoči	J.1.
215.	skozi stike ter sodelovanje z mamo	J.1.
216.	preverjal	J.2.
217.	kljub pomoči centra, tega ni zmogla	J.1.
218.	zato je bil center ... dolžan otroka namestiti v	J.2.
219.	Center ugotavlja	J.2.
220.	zaradi alkoholizma postavljala svoje lastne potrebe pred koristi in potrebe otroka	J.2.
221.	ogrožala otrokovo življenje z neustreznimi odločitvami	J.2.
222.	iz izvedeniškega mnenja je razvidno	J.2.

223.	Center za socialno delo ... je tako na podlagi ugotovljenih dejstev in okoliščin	J.2.
224.	v okviru po postopka ukrepov za vzgojo in varstvo otrokovih koristi	J.2.
225.	podal predlog za urejanje rejništva	J.1.
226.	v postopku urejanja rejništva	J.2.
227.	mati podala soglasje k namestitvi	J.2.
228.	prvostopenjski organ je na podlagi vseh navedenih okoliščin in dejstev presodil	J.2.
229.	da bo za mlad. ... najboljše poskrbljeno v okviru rejniške družine	J.1.
230.	utemeljuje z naslednjim	J.2.
231.	otrok bo imel varno družinsko okolje	J.1.
232.	zavezujoče bo delovanje matere	J.2.
233.	bolj prepoznavno dejansko urejanje življenja in življenjskih razmer matere	J.2.
234.	pomoč pri nadaljnjem dogovarjanju in izvajanju osebnih stikov med otrokom in materjo	J.1.
235.	zagotovljene primerne pogoje za zdrav razvoj	J.1.
236.	omogočeno ji bo	J.2.
237.	primemo zadovoljevanje materialnih, čustvenih in psihosocialnih potreb	J.1.
238.	se otroka vrne materi v vzgojo in varstvo v kolikor in kakor hitro bodo za to izpolnjeni pogoji	J.2.
239.	prevzem skrbi za mlad. ... sprejemata z vso odgovornostjo in v korist mlad.	J.1.
240.	po izvršljivosti te odločbe	J.2.
241.	bo z rejnico ... sklenil rejniško pogodbo v skladu z določili 44. in 55. člena Zakona o izvajanju rejniške dejavnosti	J.2.
242.	kjer se določi obseg oskrbe za rejenko ter pravice in obveznosti pogodbenih strank	J.2.
243.	s predmetno pogodbo	J.2.
244.	bo vzpostavljeno rejniško razmerje	J.2.
245.	pritožba ne zadrži izvršitve	J.2.

2.3. Analiza zapisovanja

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	Skupaj s strokovno delavko... obiščeva gospo M.P. na njenem domu. Gospa živi v zgornjem delu hiše, kjer lastništvo še vedno ni urejeno. Polovico ima v lasti njena mati, druga polovica pa se deli med tri sestre gospe P. Gospa je bila ob našem prihodu doma, sicer je pes dolgo lajal, da je gospa sploh prišla odpreti vrata. V hiši je zelo	Z.0.

	mrzlo, gospa si je malo pogrevala s premičnim radiatorjem. Razloži nam, da kadar otrok ni doma ne zagreva prostorov, okoli 12.00 pa začne kuhati kosilo in takrat šele zaneti ogenj, da se hiša zagreje.	
2.	Glede nasilja med njo in njenim bivšim partnerjem pa pove, da jo je M. M. začel izzivati in počasi piti vino, ki si ga je sam prinesel. Ko je pa njej bilo vsega dovolj se je začela dreti in je prišla tudi policija intervenirati. Gospa pove, da se je nasilje z njene strani že nekaj krat zgodilo, vendar ni povedala nobenemu, sedaj se je pač izvedelo. M. M. ne prihaja več k njim na njen dom, živi v svoji hiši in tako bo tudi v naprej.	Z.2.
3.	Glede alkohola gospa pove, da še vedno razmišlja o vključitvi v društvo AA, da se še ni čisto odločila.	Z.2.
4.	Izobraževanje preko ZRSZZ se je zaključilo, ponosno pokaže seznam udeležencev in pove, da je z vsemi izmenjala naslove in tel. št. Sedaj pa piše prošnje.	Z.2.
5.	Vrnem gospo spet na temo alkohol. O zdravljenju ni še čisto prepričana, je pa razmišljala.	Z.0.
6.	Povem gospe, da je njena mati podala izjavo na zapisnik, da je pripravljena poskrbeti za mld. L. kakor tudi za A. v času, ko bo gospa na zdravljenju.	Z.0.
7.	Glede odnosa do svoje matere gospa pove, da se je odnos z njo izboljšal, da ji mama pomaga pri plačevanju položnic kakor tudi pri skrbi za L.. L. je skoraj vsak vikend pri babici.	Z.2.
8.	Razložim gospe kaj pomeni za otroka imeti starša alkoholika in kakšne posledice pušča alkohol pri otrocih.	Z.0.
9.	Vpraša ali je boljše začeti z društvom AA ali pa naj takoj gre v bolnišnico. Razložim gospe, da je AA v veliko pomoč po prihodu iz bolnišnice, ko oseba potrebuje podporo nekoga, da vzdrži v abstinenci, da pa je vsekakor boljše začeti pri bolnišničnem zdravljenju in na koncu se vpisati v društvo AA.	Z.2.
10.	Gospa se strinja z menoj in se dogovoriva, da bo 21.1.2011 šla v UKC na informativni razgovor in bo sporočila na center osebno ali po telefonu datum začetka zdravljenja.	Z.2.
11.	Razložim gospe še, da glede na pogoste informacije o alkoholu v družini in neurejenih odnosih, da bomo odprli ukrepe za zaščito koristi mld. otrok. Povem ji, da bomo takrat lažje pridobili kakšno informacijo iz vrtea, od zdravnika...in bomo imeli boljši vpogled v to, kako druge institucije vidijo L. , ker je vseeno bila veliko krat priča nasilju med partnerjema in je bila prisotna, ko je mati bila pijana, ali pa, ko je mati bila odsotna od doma zaradi alkoholizma.	Z.2

12.	Gospa izrazi skrb zaradi našega sodelovanja z drugimi institucijami, ker je pLirala zaposlitev v Rdečem križu... in je prepričana, da bi ji to škodilo. Razloživa gospe, da so vsi javni uslužbenci, tako kot mi, dolžni varovati podatke posebej kadar se gre za mld. otroke in naj ne skrbi za to. Pomembno je samo kako je in kako bo poskrbljeno za koristi mld. L.. S to razlago se je gospa umirila.	Z.2.
13.	Dogovor: Gospa bo 21.01.2011 osebno ali po telefonu sporočila na center datum začetka zdravljenja	Z.2.
1-13	Zapis PSP	Z.1.1.
14.	GLAVNA PISARNA CENTRA ZA SOCIALNO DELO... ZADEVA: Pisarniška odredba v zadevi M. L. Prosimo glavno pisarno, da: Fotokopijo PSP z dne 20.01.2011 odprete UKREPE ZA VZGOJO IN VARSTVO OTROKA IN NJEGOVIH KORISTI	Z.0
14	Dopis glavni pisarni	Z.1.1.
15.	Zaprosilo za posredovanje podatkov Družina M.P. L., roj. ...2006, stanujoče..., je pri našem centru vključena v obravnavo v okvirju ukrepov za vzgojo in varstvo otroka in njegovih koristi. Zaradi spremljanja družine in oblikovanja celostnega vidika, ki je podlaga za ugotavljanje potrebe po nadaljnjem vključevanju naše službe, vas prosimo za naslednje podatke za mld. L., ki je vključena v vaš vrtec: - kako ocenjujete funkcioniranje L. v skupini, - ali ste opazili kakšne čustvene in vedenjske spremembe pri L., - kdo jo pripelje v vrtec in kdo prihaja po njo, - kakšno je sodelovanje staršev z vrtcem, - morebitna opažanja o zanemarjenosti, pomanjkljive oskrbe ali drugih nepravilnosti, ki bi lahko vzbujale sum o neprimerni vzgoji in varstvu otrok s strani staršev. Za podatke vas prosimo v skladu s 3. odstavkom 139. člena Zakona o splošnem upravnem postopku (UR. L. RS, šte. 24/2006 UPB 2.....) in v skladu s 1. odst. 49. člena in 113 člena Zakona o socialnem varstvu (Ur.l. RS. Štev. 3/2007- UPB 2.....) ter v skladu s 9. in 22. členom Zakona o varstvu osebnih podatkov.... Hvala za sodelovanje in lepo pozdravljeni!....	Z.0.

15	Zaprosilo za posredovanje podatkov	Z.1.1.
16.	26.01.2011 pokliče ga. E.P., mati M.P. in pove, da se zadeve v družini niso rešile, da se ji zdi, da je še slabše. Pove, da z partnerjem skoraj vsak vikend vzameta L. k sebi, ker se jima zdi, da s tem še najbolj pomagata vnukici. Pove, da se njena hčerka še ni odločila za zdravljenje od alkoholizma in da sedaj ima za izgovor A. maturo	Z.2.
16	Uradni zaznamek	Z.1.1.
17.	 Spoštovani! Vabimo vas, da se zglasite na centru za socialno delo ..., z namenom izdelave psihološke ocene za mld. L.. Psihološki pregled bo opravila psihologinja... Dne 16.03.2011 ob ... v sobi... Prosim vas, da se z namenom zaščite pravic in koristi mld. otrok razgovora zagotovo udeležite. <u>S seboj pripeljite mld. L..</u> V primeru, da nas tega dne ne morete sprejeti, nas o tem obvestite na tel. št., da se dogovorimo za ustrezen termin. Lep pozdrav!...	Z.0.
17	Vabilo	Z.1.1.
18.	Dne 16.03.2011 pokličem ga. P. in vprašam, ali je pozabila, pripeljati mld. L. na psihološki pregled, gospa se začela opravičevati, češ da so imeli dva smrtna slučaja (materin kolega) in da zaradi tega ni mogla priti, ker je bilo vsega preveč naenkrat. Gospa pove, da na telefonu ni imela denarja zato tudi ni mogla poklicati in se opravičiti.	Z.0.
19.	Gospe povem, da smo mnenja, da bi bilo v korist mld. L., da opravi psihološki pregled pri psihologinji centra, zaradi prisotnosti alkohola in nasilja v družini.	Z.0.
20.	Gospa pove, da se strinja s tem, ampak pač ni prišla in predlaga drugi datum in tudi drugo uro, ker ji je ob 8.15 prehitro. Glede svojega alkoholizma gospa pove, da se bo vključila v zdravljenje junija, ko bo A. opravila maturo	Z.0.
21.	Gospa ni pripravljena za vključitev v zdravljenje, išče izgovore in prestavlja vključitev, še vedno ni sposobna uvida v situacijo. Preverim pri psihologinji ... in se dogovorimo za dne 23.3.2011 ob 10.00 uri	Z.0.
18-21	Uradni zaznamek	Z.1.1.
22.	Spoštovana!	Z.0.

	Vabimo vas, da se zglasite na centru za socialno delo... , ..., z namenom izdelave psihološke ocene za mld. L.. Psihološki pregled bo opravila psihologinja... dne 23.03.2011 ob 10.00 uri v sobi... Prosim vas, da se z namenom zaščite pravic in koristi mld. otrok razgovora zagotovo udeležite. <u>S seboj pripeljite mld. L..</u> V primeru, da nas tega dne ne morete sprejeti, nas o tem obvestite na tel. št., da se dogovorimo za ustrezen termin. Lep pozdrav!	
22.	Vabilo	Z.1.12.
23.	Dne 6.05.2011 pokliče ga. E.P., mati M.P., in prosi, da jo sprejmemo na razgovor, ker se zadeve pri njeni hčerki M. stopnjujejo. Povedala je, da je partner od M. g. M. umrl in da ima občutek, da so se zadeve takrat poslabšale. Gospa M. naj bi bila agresivna tudi do starejše hčerke ... , ki se pripravlja na maturo. Pove še, da je L. v bolnici, ker naj bi imela težave z dihalni. Dogovoriva se, da prideta v sredo ob 15.00 uri skupaj z vnukinjo A.	Z.2.
23	Zapis	Z.1.1.
24.	Zapisnik Sestavljen na centru za socialno delo... Dne 11.05.2011, ob ..., v zadevi Ukrepi za vzgojo in varstvo otroka in njegovih koristi Navzoči: ..., strokovni delavec E.P., roj. ..., stalno bivališče... ... A., roj. ..., staln.biv.	Z.0.
25.	Pristopim E.P. in povem, da se je z mojo hčerko M. poslabšalo v tem smislu, da je še več alkohola, da je postala agresivna do A. in do mene. Sedaj sicer ne odhaja od doma v pivsko družbo, ampak družba pride k njej na njen dom in pijejo in kadijo tudi pred L.. L. je bila v UKC ... od petka ...do ..., zaradi močnega kašlja. Sedaj je doma in je danes že bila v vrtcu. Dobila je sirup, ki ga mora piti dvakrat na dan zjutraj in zvečer. Glede situacije pri M. oziroma pri mojih vnukinjah povem, da sem še vedno pripravljena prevzeti skrb za mld. L., za čas materinega zdravljenja. Mnenja sem, da M. mora nemudoma začeti z zdravljenjem. Jo bom podpirala in ji stala ob strani naj samo gre na zdravljenje. Glede skrbi za mld. L. in tudi za mld. A. povem, da sem pripravljena prevzeti skrb, da bom peljala L. v vrtec, ker se zavedam, da otrok mora biti vključen v vrstniške skupine	Z.2.
26.	Pristopim A... in povem, da je mama zadnje čase do mene bila agresivna in mi celo	Z.2.

	govorila, da naj izginem iz njene kuhinje. Mama dobi za mene in L. otroške dodatke in nama sploh nič ne da, govori, da je za ta denar kupila hrano, kar ji ne verjamem, ker hrano večinoma prinese babica. Tudi položnice ne plačuje redno. Tudi tu ji pomaga babica. Glede odnosa med nama povem, da ni nobenega odnosa, ker ni nobenega spoštovanja in ničesar ne z moje strani in tudi ne z njene strani. Jaz si tudi želim, da bi se mama začela zdraviti. Ko je L. šla iz bolnice je z mamo prišel njen prijatelj po L., ki je bil pijan. Mama ni nič naredila, da bi naju zaščitila pred pijanim prijateljem in tako sva se z L. peljali z njim domov. Takrat sem se počutila neprijetno. Povedala sem mami, da je mene, L. in tudi sebe spravila v nevarnost. Glede tega, da je babica prevzela skrb za L. v času maminega zdravljenja povem, da se strinjam s tem, ker je boljše tako kot, da bi L. šla kam drugam	
27.	Seznajte naju, da boste jutri opravili obisk na domu...	Z.2.
24-27	Zapisnik	Z.1.11.
28.	ZAPISNIK Sestavljen na domu M.P., roj. ..., stalno bivališče ... Navzoči: strokovna delavka : Uporabnik/ca: M.P. Poda naslednjo IZJAVO Začetek: ob ... uri	Z.0.
29.	Seznajte me s prejetimi poročili, navedbami in psihološkim poročilom	Z.0.
30.	Povem, da sem sklenila dogovor o opravljanju nalog v splošno korist v obsegu 200 ur, v trajanju 3. mesecev s katerim pričnem v ponedeljek	Z.2.
31.	Strinjam se, da se bom vključila v zdravljenje moje odvisnosti od alkohola, vendar menim, da moram najprej oddelati naloge v splošno korist	Z.2.
32.	Strokovna delavka me seznajte s tem, da je moja mamica ga. E.P. pripravljena prevzeti skrb za mld. L. za čas dokler se sama ne bom uredila in se ozdravila svoje odvisnosti. Strinjam se, da moja mamica prevzame skrb za mojo hčer L., ki se že vključuje v skrb za L.. V ponedeljek po pogovoru v invalidskem podjetju ... bom lahko točno vedela urnik dela in se tudi s svojo mamico dogovorila o tem konkretno v kakšnem obsegu bo	Z.2.

	prevzela skrb za otroka	
33.	Seznanim me z možnostjo in pripravljenostjo moje mamice za prevzemanje in urejanje rejništva za mld. L.. Glede tega povem, da se z urejanjem in namestitvijo moje hčere L. v rejništvo pri moji mamici, ga. P., strinjam	Z.2.
34.	Povem, da v kolikor prekinem opravljanje nalog v splošno korist predčasno (oziroma takoj po zaključku opravljanja nalog v splošno korist) se bom takoj vključila v zdravljenje odvisnosti od alkohola	Z.2.
35.	Dogovoriva se, da se po telefonu slišiva v ponedeljek in se bova podrobno dogovorili o mojem urniku dela. Strokovna delavka bo pridobila informacije o načinu vključitve v hospitalno zdravljenje odvisnosti od alkohola. Prejemem kopijo psihološkega poročila in kopijo današnjega zapisnika.	Z.2.
28-35	Zapisnik	Z.1.11.
36.	Pokličem v ..., tako kot je dogovorjeno ob našem obisku na domu ga. P., zaradi pridobivanja mn informacije o vključitvi na zdravljenje od alkohola. Želela sem pridobiti splošne informacije, brez imen.	Z.2.
37.	Na oddelku za alkoholizem so mi povedali, da je za vključitev potrebna napotnica in urejeno dodatno zdravstveno zavarovanje. Alkoholik se naj oglasi v dispanzerju za alkoholike in bo psihiater ocenil način zdravljenja po prvem razgovoru.	Z.0.
38.	Pokličem ga. M.P. in jo seznanim z informacijo.	Z.0.
39.	Gospa pove, da je z L. bila pri zdravniku in da so ji svetovali, da naj bo L. doma do srede, naj ne hodi v vrtec, ker je prebolela pljučnico. L. je trenutno pri babici v ... Z njo je gospa vsak dan v kontaktu.	Z.2.
40.	Gospo seznanim, da smo začeli postopek urejanja rejništva pri babici.	Z.2.
41.	Gospa je izrazila zadovoljstvo zaradi tega, in je povedala, da so se doma pogovarjale A., ona in njena mama (babica), da se v času njenega bivanja v ..., ko bo šla na zdravljenje, babica preseli v ... Gospa pove še, da je bila tudi v invalidskem podjetju ... in se z njimi dogovorila, da jutri dne ... začne z opravljanjem družbeno koristnega dela. Pove še, da komaj čaka, da se delo zaključi, ker bi rada čim prej začela z zdravljenjem. Pove, da še vedno ne je in ne spi, in da ne bo zmogla več tako dolgo. Želi na zdravljenje od alkohola.	Z.2.
42	S strokovno delavko z rejništva ... se dogovoriva s psihologinjo za psihološki pregled ga. E.P. ... Pokličem ga. P. in jo seznanim z datumom razgovora pri psihologinji...	Z.0.
36-42	Uradni zaznamek	Z.1.1.

43.	Družino mld. L. M. , roj. ..., stan. ..., obravnava Center za socialno delo... (v nadaljevanju center) od julija 2010. Obravnava se je začela na pobudo E.P., roj. ..., babice mld. L. M.. Ga. E.P. je sporočila na center, da hčerka M.P. , ki živi v izvenzakonski skupnosti z M. M. , očetom mld. L., zaradi alkoholizma opušča skrb za mld. L., odhaja od doma tudi po dva dni, ter ne skrbi za osnovne življenjske potrebe mld. otroka. Hčerka uživa alkohol že 20 let, zadnje čase so se težave zaradi alkoholizma pričele stopnjevati, postala agresivna do partnerja kakor tudi do starejše hčerke A.. Ves čas materinega popivanja in bivanja zdoma, so se v skrb za mld. L. vključevali, babica E.P., oče mld. L. g. M. in tudi starejša sestra A.. Gospa E.P. živi v izven zakonski skupnosti z ... , na naslovu Od leta 2011. Mld. L. je nanjo in na njenega partnerja navezana in rada preživi dneve pri njiu. Ga. M.P. je na centru podala izjavo na zapisnik, da sicer je alkoholičarka, vendar ne potrebuje bolnišničnega zdravljenja, ker bo zmogla sama. Uredila si je začasno in dodatno zdravstveno zavarovanje, vključila se je v društvo AA ter prenehala popivati v gostilni. Začela si je pijačo prinašati domov. Zaradi tega so se začele težave v partnerskem odnosu med ga. M.P. in g. M. M., očetom mld. L.. Po prejetju obvestila PP ... , z dne 11.01.2011, o kršenju javnega reda in miru v družini M.P. (* opomba- ni priložen v dokumentaciji) je center uvedel postopek ukrepov za vzgojo in varstvo otroka in njegovih koristi. V postopku ugotavljanja ogroženosti otroka je center pridobil poročilo psihologa iz katerega izhaja, da pri ga. M.P., ni mogoče podati oceno v kakšni meri je zloraba alkohola prisotna, vendar se potrjuje obstoj indikatorjev, ki ponavadi spremljajo takšno početje (vizualni vtis, izmikanje odgovorom, zabrisane meje starš otrok). Glede odnosa med materjo in otrokom bi gospa M.P. potrebovala svetovanje v zvezi s pomenom starševske vloge. Psihologinja centra je mnenja, da v interakciji med materjo in hčerko prevladuje pozitivna interakcija ter, da so opazni hčerini poskusi biti materi enakopravna, na trenutke celo pokroviteljska. Mati na področju discipline vzdržuje pozicijo starša v odnosu na otroka, v medsebojni interakciji pa so vloge že zabrisane. Zaskrbljujoče je dejstvo, da ima mati s starejšo, komaj polnoletno, hčerko „zaupen prijateljski odnos, saj se tendence le-tega nakazuje že v odnosu z mlajšo hčerko. Po smrti g. M. M., aprila 2011, se je na centru ponovno zglasila ga. E.P. v spremstvu starejše vnukinje A. in sta podali izjavo na zapisnik, da glede alkoholizma ga. M. zadeva stopnjuje, da pivska družba prihaja k njej domov, da popivajo, kadijo in se	Z.0.

	neprimerno vedejo v prisotnosti mld. L.. Ga. E.P. pove, da sta s partnerjem pripravljena prevzeti popolno skrb za mld. L. za čas zdravljenja njene matere M.P.. Center je, dne 12.5.2011, opravil obisk na domu ga. M.P. in je gospa podala izjavo na zapisnik, da se strinja, da njena mati E.P. prevzame skrb za mld. L. oziroma, da se uredi rejniško razmerje. Dne 16.5.2011, je center na internem strokovnem timu ugotovil, da je rejništvo za mld. M. L. pri babici E.P. v korist. Primernost E.P. za izvajanje rejniške dejavnosti potrjuje tudi psihološka ocena in poročilo centra za socialno delo...	
43	Dopis	Z.1.1.
44.	Dne 11.8. 2011 pokliče ga. M.P. in pove, da je zaključila z družbeno koristnim delom in da gre na zdravljenje od alkohola. Napotnico ima urejeno, sprejem v bo dne ... ob ... za sprejem v ... na psihiatrični oddelek	Z.2.
45.	Gospa vpraša ali naj se vključi tudi v društvo AA, ker že ima dobre izkušnje z njimi, se dobro počuti v njihovi družbi in bi rada še naprej pred vključitvijo v zdravljenje se vključila v AA. Gospe svetujem, da ni nič narobe z društvom AA, posebej, če se dobro počuti v njihovi družbi, ker jih že pozna, vendar to naj ne bo nadomestilo za bolnišnično zdravljenje.	Z.2.
46.	Gospa pove, da se bo vsekakor vključila na zdravljenje v bolnišnico, da se tega zaveda, da to mora in potrebuje. Pove še, da si tudi ona želi, da se že enkrat ozdravi od alkohola. Za mld. L. pa pove, da je trenutno na morju pri A. babici	Z.8.
44-46	Zapis	Z.1.1.
47.	„Center za socialno delo ... na podlagi 1. odst. 10.b. čl. Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Ur. I. RS, šte. 69/04 - UPS 1) v povezavi s 119. in 158. čl. istega zakona v zadevi mladoletne M. L. izdaja naslednjo ODLOČBO 1. Mld. M. L., roj. ..., se z 26. 9. 2011 namesti v rejniško družino E.P., stan. ... 2. Pritožba zoper odločbo ne zadrži njene izvršitve. 3. V tem postopku ni bilo stroškov postopka. OBRAZLOŽITEV	Z.0.
48.	Družino mld.M. L., je Center za socialno delo ... (v nadaljevanju center) vključil v obravnavo julija 2010, na pobudo E.P., roj. ... , babice mld. ... L.. E.P. je sporočila na center, da njena hčerka, M.P. , mati mld ... L., že dvajset let uživa alkoholne	Z.2.

	pijače. Zadnje čase so se zadeve začele stopnjevati, posledice njenega alkoholizma pa se kažejo na mld. hčerki, M. L., kakor tudi v odnosu do že polnoletne hčerke A.. M.P. zaradi alkoholizma opušča skrb za mld. L., odhaja od doma tudi po dva dni, ter ne skrbi za osnovne življenjske potrebe mld. L... M.P. je živela v izvenzakonski skupnosti z očetom mladoletne, M. M., (umrl aprila 2011), ki je enako tako prekomerno užival alkoholne pijače, zaradi česar je prihajalo do pogostega prerekanja med partnerjema v pričo mld. otroka. Gospa E.P., babica mld. L., je ves čas pomagala hčerki M., tako finančno kot tudi pri skrbi za mld. L.. L. je veliko časa preživljala pri babici in njenim izvenzakonskim partnerjem ..., ... Gospa E.P. in njen izvenzakonski partner, ... sta 7. 7. 2010, na centru podala izjavo na zapisnik, da sta pripravljena prevzeti skrb za mld. L. M. v kolikor bi se mati mld. L. odločila za bolnišnično zdravljenje od alkoholizma. Center je z gospo M.P. opravil razgovor, v katerem je gospa seznanjena s predlogom njene matere, da bi prevzela skrb za mld. L., v kolikor bi se odločila za zdravljenje od alkohola.	
49.	Gospa je potrdila materine navedbe, da prekomerno uživa alkoholne pijače, vendar ni izrazila strinjanja s predlogom, da naj se začne odvajati od alkoholizma v UKC.... Povedala je, da je že imela dogovorjen datum za začetek zdravljenja, vendar je dobila službo peko javnih del, in je zaradi tega opustila misel o zdravljenju od alkoholizma. Prepričana je, da bo zmogla samozdravljenje, za začetek bo razmislila tudi o vključitvi v društvo AA, prenehala bo z odhajanjem od doma, ter z obiskovanjem gostinskih lokalov	Z.2.
50.	Gospa P. je res prenehala z odhajanjem od doma in s popivanjem v gostinskih lokalih, ampak je začela pijačo prinašati domov in vabiti pивske prijatelje na svoj dom. Zaradi tega so se težave v partnerkam odnosu stopnjevale.	Z.2.
51.	Dne 11. 1. 2011 smo s strani PP ... prejeli obvestilo o kršenju javnega reda in miru v družini M.P. .	
52.	Dne 20. 1. 2011 je center opravil obisk na domu gospe M.P.. V razgovoru je gospa P. povedala, da je res prišlo do nasilja s strani L. očeta, M. M. ampak, da se je on odselil na drug naslov in, da ne prihaja več k njej domov. Glede alkoholizma je povedala, da se vedno razmišlja o vključitvi v društvo AA in, da o zdravljenju ni se cisto prepričana	Z.2.
53.	Dogovorili smo se, da bo do 21. 1. 2011 opravila informativni razgovor	Z.2.

	v UKC ... , glede vključitve na zdravljenje od alkoholizma, in o tem obvestila center	
54.	Dne 21. 1. 2011 je ga. M.P. v telefonskem razgovoru seznanila center, da se je v dogovoru s svojo materjo odločila, da zaradi mature starejše hčerke, zdravljenje od alkoholizma prestavi na junij 2011. Po opravljeni maturi bi se gospa takoj vključila v zdravljenje. Gospa je vztrajala pri samozdravljenju	Z.0.
55.	Dne 25. 1. 2011 je center začel postopek ukrepov za vzgojo in varstvo otroka in njegovih koristi. V postopku ugotavljanja ogroženosti otroka je center 7. 4. 2011, pridobil poročilo psihologa iz katerega izhaja, da v interakciji med materjo in mld. L. prevladuje pozitivna interakcija. Opazni so hčerini poskusi biti materi enakovredna, na trenutke celo pokroviteljska. Mati na področju discipline vzdržuje pozicijo starša v odnosu do otroka, v medosebni interakciji pa so vloge zabrisane. Zaskrbljujoče je dejstvo, da ima mati s starejšo hčerko, komaj polnoletno, zaupen „prijateljski“ odnos, saj se tendenca le-tega nakazuje že v odnosu z mlajšo hčerko. Mati bi potrebovala svetovanje v zvezi s pomenom starševske vloge. Iz psihološkega poročila je se razvidno, da ni mogoče podati ocene glede zlorabe alkohola in v kakšni meri je prisotno, je pa potrjeno, da obstajajo indikatorji, ki ponavadi spremljajo takšno početje (vizualni vtis, izmikanje dogovorom, zabris meje starš-otrok).	Z.2.
56.	Dne 11.5.2011, sta gospa E.P. in A. ..., starejša hčerka M.P. , seznanili center, da se je stanje M.P. poslabšalo v tem smislu, da uživa se več alkohola, da je postala agresivna do obeh. Povedali sta, da gospa M.P. ne odhaja več ven v pivsko družbo, ampak, da sedaj družba prihaja k njej domov na popivanje in kajenje in to vse pred mld. L.. Povedali sta se, daje bila mld. L. od 6.5.2011 do 10. 5.2011, hospitalizirana v UKC ... zaradi kašlja. Mati je prišla v UKC po mld. L. v družbi pijanega prijatelja. Gospa P. je mld. L. in starejšo hčerko A. brez pomisleka povabila v avtomobil njenega pijanega prijatelja, ki jih je odpeljal domov v Starejša hčerka A. je opozorila mater, da je spravila mld. L. in tudi njo v nevarnost. Starejša hčerka A. je se povedala, da je mati do nje postala agresivna, da jo naganja iz kuhinje, da ji ne daje denarja, tudi otroških dodatkov ne z izgovorom, da za ta denar kupuje hrano. Hrano pa večinoma prinaša babica, ko pride na obisk. Mati ne skrbi za redno plačevanje položnic in tudi to skrb je prevzela babica	Z.2.
57.	Dne 12. 5. 2011 je center opravil obisk na domu gospe M.P. in jo seznanil s prejetimi poročili, obvestili in tudi s psihološkim poročilom. Gospa P. je v izjavi na zapisnik podala strinjanje, da za čas njenega zdravljenja od alkoholizma, skrb za mld. L. prevzeme babica, E.P.. Gospa je poudarila, da bo začela z zdravljenjem takoj, ko	Z.2.

	opravi družbeno koristno delo v invalidskem podjetju ...	
58.	Dne 23. 5. 2011 je center pridobil psihološko oceno in poročilo o primernosti gospe E.P. za opravljanje rejniške dejavnosti. Iz poročila je razvidno, da gospa E.P. občasno prevzema skrb za mld. L. že od njenega ranega otroštva. Deklica je nanjo in na njenega partnerja navezana in rada preživlja dneve pri nji. Psihologinja centra je mnenja, da je v smislu izločitve mld. L. iz družine in namestitve v rejništvo k babici, za mld. deklico najugodnejša in najmanj stresna rešitev. Babica je v celoti primerna, da poskrbi za vnukinjo in je pripravljena sodelovati s strokovno službo centra	Z.2.
59.	Dne 11. 8. 2011, je gospa A. P. po telefonu obvestila center, da je zaključila z opravljanjem družbeno koristnega dela, in da bo dne 2. 11. 2011, začela zdravljenje od alkoholizma v UKC	Z.2.
60.	V skladu s 1. odstavkom 3. člena konvencije OZN o otrokovih pravicah so v vseh dejavnostih v zvezi z otroci, bodisi, da jih vodijo državne bodisi zasebne ustanove za socialno varstvo, otrokove koristi glavno vodilo. Ustava RS v 3. odstavku 53. člena določa, da država varuje družino, materinstvo, očetovstvo, otroke in mladino ter ustvarja za to varstvo ustrezne razmere. V prvem odstavku 54. člena določa, da imajo starši pravico in dolžnost vzdrževati, izobraževati in vzgajati svoje otroke. Ta pravica in dolžnost se staršem lahko odvzame ali omeji le iz razlogov, ki jih zaradi varovanja otrokovih koristi določa zakon. Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Ur. 1. RS, šte. 69/2004-UPB1) v 5.a členu opredeljuje otrokovo korist in sicer določa, da morajo starši, druge osebe, državni organi ter nosilci javnih pooblastil v vseh dejavnostih in postopkih v zvezi z otrokom skrbeti za njegovo korist. Starši delajo v otrokovo korist, če zadovoljujejo njegove materialne, čustvene in psihosocialne potrebe z ravnanjem, ki ga okolje sprejema in odobrava in ki kaže na njihovo skrb in odgovornost do otroka, ob upoštevanju njegove osebnosti in želja. Nadalje se v 6. členu določa, da država daje varstvo mladoletnim otrokom vselej, kadar je ogrožen njihov zdrav razvoj in kadar to zahtevajo druge koristi otrok. V kolikor starši ne izvršujejo svojih obveznosti, ki izhajajo iz roditeljske pravice, v korist svojih otrok, se roditeljska pravica omeji (119. in 120. člen ZZZDR-UPB1) ali odvzame (116. člen ZZZDR - UPB1). Nadalje sme center na podlagi 158. člena Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Ur. 1. RS, šte. 69/2004-UPB 1) otroka oddati v rejništvo s privoljenjem staršev oziroma roditelja pri katerem otrok živi.	Z.2.
61.	Center za socialno delo .. ugotavlja, da mati mld M. L. zaradi lastne	Z.0.

	nefunkcionalnosti, ki je posledica dolgotrajne zlorabe alkohola, trenutno ne zmore prevzemati skrbi in odgovornosti za zdrav razvoj in izvrševati roditeljskih dolžnosti. Ugotovljeno je, da sta neustrezen odnos in nezmožnost prepoznavanja potreb otroka že dalj časa prisotna.	
62.	Center ...bo z materjo dogovoril načrt pomoči in skozi stike ter sodelovanje z mamo preverjal starševsko vlogo z otrokom, saj do sedaj, kljub pomoči centra, tega ni zmogla. Zato je bil center ... dolžan otroka namestiti v varno okolje	Z.2.
63.	Center ugotavlja, da je mati mlad. L.P. zaradi alkoholizma postavljala svoje lastne potrebe pred koristi in potrebe otroka in ogrožala otrokovo življenje z neustreznimi odločitvami.	Z.0.
64.	Iz izvedeniškega mnenja je razvidno, da je v interakciji med materjo in otrokom moč opaziti posledice odraščanja ob materi z omenjenimi deficiti. Mld. L. v interakciji z materjo poskusa biti materi enakovredna, na trenutke pokroviteljska in da mati na področju discipline vzdržuje pozicijo starša v odnosu do otroka, v medosebni interakciji pa so vloge že zabrisane. Nakazujejo se že tendence „zaupen prijateljski“ odnos med materjo in hčerko	Z.0.
65.	Center za socialno delo ... je tako na podlagi ugotovljenih dejstev in okoliščin, v okviru po postopka ukrepov za vzgojo in varstvo otrokovih koristi, dne 27.6.2011 podal predlog za urejanje rejništva za mlad. L.P.. V postopku urejanja rejništva je mati podala soglasje k namestitvi mld. L.P. v rejniško družino babici E.P. in njenem izvenzakonskem partnerju	Z.2.
66.	Prvostopenjski organ je na podlagi vseh navedenih okoliščin in dejstev presodil, da bo za mlad. M. L. najbolj poskrbljeno v okviru rejniške družine, kar utemeljuje z naslednjim: otrok bo imel varno družinsko okolje, bolj zavezujoče bo delovanje matere, bolj prepoznavno dejansko urejanje življenja in življenjskih razmer matere ter pomoč pri nadaljnjem dogovarjanju in izvajanju osebnih stikov med otrokom in materjo. Center za socialno delo ... ugotavlja, da bo imela mlad. M. L. pri babici zagotovljene primerne pogoje za zdrav razvoj, omogočeno ji bo primerno zadovoljevanje materialnih, čustvenih in psihosocialnih potreb. Babica in njen izvenzakonski partner prevzem skrbi za mlad. ... L. sprejemata z vso odgovornostjo in v korist mlad. ... L. ter se zavedata dejstva, da se otroka vrne materi v vzgojo in varstvo v kolikor in kakor hitro bodo za to izpolnjeni pogoji.	Z.0.
67.	Prvostopenjski organ bo po izvršljivosti te odločbe z rejnico E.P. sklenil rejniško pogodbo v skladu z določili 44. in 55. člena Zakona o izvajanju rejniške dejavnosti	Z.0.

	(Ur. l. st. 110/2002), kjer se določi obseg oskrbe za rejenko ter pravice in obveznosti pogodbenih strank. S predmetno pogodbo bo vzpostavljeno rejniško razmerje. Pritožba ne zadrži izvršitve, 2. odstavek 236. člena Zakona o splošnem upravnem postopku Zakona o upravnem postopku (Ur. l. RS, šte. 24/2006 - UPB 2, 10512006-ZUS-I, 126/2007, 65/2008,47/2009 Odl. US: U-I-54/06-32 (48/2009 popr.), 8/2010) določa, da se izjemoma lahko izvrši odločba, zoper katero pritožbeni rok se teče in odločba, zoper katero je vložena pritožba, če zakon tako določa, če gre za nujne ukrepe v javnem interesu, s katerimi ni mogoče odlašati ali če bi zaradi odložitve izvršbe nastala za kakšno stranko nepopravljiva škoda. Nujni ukrepi v javnem interesu, ki jih ni mogoče odlagati, so opredeljeni v 2. odstavku 144. člena ZUP, ki pravi, da so nujni ukrepi podani, če obstaja nevarnost za življenje in zdravje ljudi, za javni red in mir, za javno varnost ali premoženje večje vrednosti. V konkretnem primeru je prvostopenjski organ ugotovil, da je pri mlad. L.P. dejstvo nezmožnosti matere, da bi primemo poskrbela za otroka že vplivalo nanjo in ogroža njen fizični in psihični razvoj do te mere, da jo je potrebno s tem, da pritožba ne zadrži izvršitve zasititi pred nadaljnjo izgubo občutka varnosti, stabilnosti, predvidljivosti in sprejetosti. Zato je bilo potrebno odločiti kot je v izreku odločbe v smislu 119. čl. in 1. odst. 158 čl. Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Ur. l. RS, šte. 69/04 - UPBI). S tem je odločba utemeljena. POUK O PRAVNEM SREDSTVU: Zoper to odločbo je dovoljena pritožba v roku 15 dni od vročitve na Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve Ljubljana, Kotnikova 5. Pritožbo se vloži pisno ali da ustno na zapisnik pri organu, ki jo je izdal in mora biti kolkovana s 14,18 EUR upravne takse po tar. št. 2 Zakona o upravnih taksah (Ur. l. RS, šte. 42/2007 - UPB 3 in 126/2007). Ta odločba je na podlagi 22. člena Zakona o upravnih taksah oproščena takse...	
47-67	Odločba	Z.1.12.

ANALIZA PRIMERA 20 - Spremljanje rejništva

1. skrajšana kronologija

27.09.2014

Socialna delavka centra otroka in socialna delavka centra rejnika opravita obisk na domu v družini P. in po telefonu pokliče gospo E.P..

16.11.2011

Socialna delavka centra otroka in socialna delavka centra rejnika opravita pogovor z E.P. in M.P..

Center za socialno delo sklene rejniško pogodbo z rejnico.

30.11.2011

Socialna delavka centra otroka posreduje dopis strokovni delavki, ki ureja starševski dodatek in družinske prejemke.

30.11.2011

Gospa P. pokliče socialno delavko centra otroka.

14.12.2011

K socialni delavki centra otroka pride na pogovor ga. M.P..

29.12.2011

Ga. M.P. pride k socialni delavki.

04.01.2012

Socialna delavka centra rejnika posreduje vabilo na srečanje individualne projektne skupine.

13.01.2012

Na centru za socialno delo se je sestala individualna projektna skupina.

19.01.2012

Socialna delavka centra rejnika opravi obisk v rejniški družini.

22.03.2012

Socialna delavka centra otroka prejme od socialne delavke iz bolnišnice ... zaprosilo za „socio-anamnestične podatke“.

27.03.2012

Socialna delavka centra otroka posreduje bolnišnici... odgovor na zaprosilo.

16.04.2012

M.P. pride na pogovor k socialni delavki.

19.04.2012

Socialni delavki centra otroka in centra rejnika obiščeta na domu rejniško družino.

16.05.2012

Socialna delavka centra rejnika posreduje vabilo na Individualno projektno skupino.

28.05.2012

Dne 28.05.2012 s je na centru za socialno delo ... sestala individualna projektna skupina.

31.05.2012

Socialna delavka centra otroka izda odločbo, s katero mld. L. M. namesti v vikend rejništvo k babici, E.P..

04.06.2012

Socialna delavka centra rejnika je izdala novo rejniško pogodbo.

18.06.2012

Socialna delavka centra rejnika napiše dopis na Območno združenje Rdečega križa v zvezi z urejanjem brezplačnega letovanja za mld. L..

19.06.2012

Socialna delavka izda sklep o popravilu pomote.

23.08.2012

Socialna delavka centra rejnika prejme dopis M.P. , v katerem želi, Da se zaključi vikend rejništvo za mld. M. L..

17.09.2012

Sestala se je individualna projektna skupina.

26.09.2012

Socialna delavka centra rejnika izda odločbo o ukinitvi rejništva za mld. L. in o prenehanju veljavnosti rejniške pogodbe.

22.10.2012

Socialna delavka centra otroka opravi pogovor z M.P. .

12.11.2012

Socialna delavka centra rejnika opravi pogovor z rejnico E.P..

27.11.2012

M.P. pride na pogovor k socialni delavki.

28.11.2012

Socialna delavka posreduje v osnovno šolo... zaprosilo za posredovanje podatkov.

12.12.2012

Socialna delavka prejme poročilo iz osnovne šole.

Mati si prizadeva tudi za pridobitev zaposlitve in naš splošni vtis je, da se trudi pri vzgoji in oskrbi hčerke L. ...“.

14.12.2012

Socialna delavka posreduje M.P. vabilo na dobrodelno akcijo.

2. analiza gradiva s kodiranjem

2.1. Analiza ravnanja socialne delavke

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	Dne 27.09.2011 skupaj s strokovno delavko.... opraviva obisk na domu družine P. in gospe P. izročiva odločbo o namestitvi mld. L. v rejniško družino.	R.0.
2.	Ob vročitvi odločbe je z materjo dogovorjeno, da se L. dne 01.11.2011 namesti k babici s katero bo sklenjena rejniška pogodba.	R.9.
3.4.	Pokličem ga. E.P., babico mld. L. in ji povem, da je odločba o namestitvi mld. L. pri njih vročena materi mld. L. in da je dogovorjeno, da se L. namesti 01.11.2011. Dogovoriva se, da se gospa E.P. oglasi na centru zaradi podpisa rejniške pogodbe.	R.9.
4.	ZAPISNIK Sestavljen pri Centru za socialno delo... , ..., v zadevi urejanja rejništva za mld. M. L., roj. ..., ... NAVZOČI: 1. Uradna oseba: ..., ... 2. Stranka: E.P., babica, M.P. Pristopi vabljeni – podatki so v zadevi IZJAVO Začeto ob 08.30 uri	R.0.
5.	M.P. , povem, da sem pričela z zdravljenjem alkoholizma in da sem se odločila, da bom dokončala zdravljenje, ker si želim dobro poskrbeti za mld. L.. V tem času zdravljenja bo L. pri moji mami E., ki mi bo v času zdravljenja stala ob strani. L. je od 02.11.2011 pri babici, tako da bomo s tem dnem sklenili rejniško pogodbo. Mld. L. ima reden vir prihodka družinsko pokojnino po pokojnem očetu, ki znaša ...cca EUR . Dogovorimo se, da bo mama M.P. uredila skrbstveno HK za mld. L.. Gospa E.P. bo zaradi vira prihodka mld. L. prejela rejnino znižano za – 25%.	R.5. R.8. R.9.
6.	Dogovorimo se, da se rejniška pogodba podpiše z dnem 21.11.2011 ob ... uri na CSD. Glede osebnih stikov mame z mld. L. se dogovorimo, da dokler mama M. ne začne z hospitaliziranim zdravljenjem, bo mld. L. pri mami od petka, ko jo mama prevzame v vrtcu do ponedeljka, ko jo zjutraj pelje v vrtec. V kolikor bodo spremembe pri stikih, se bosta mama in babica sproti dogovarjali.	R.9.
7.	Zapisnik mi je bil prebran, pripomb nimam ...	R.0.
8.	Zadeva: mld. M. L.- prenehanje pravice do otroškega dodatka Mld. M. L. roj. ... , s	R.0.

	stalnim bivališčem, je z odločbo Z dne, s soglasjem matere, nameščena v rejniško družino Odločba je postala pravno močna dne ..., z rejnico je sklenjena rejniška pogodba. Glede na to, da je rejnica s ... pridobila pravico do rejnine, se naj pravica do otroškega dodatka za mld. M. L. ukine	
9.	Gospa P. pokliče in pove, da je zaključila z motivacijsko skupino v UKC ... Pove, da je dogovorjena, da se v petek namesti v UKC na zaprti oddelek psihiatrije zaradi zdravljenja od alkoholizma. Na zaprtem oddelku bo ostala tri tedne. Obiski so dovoljeni izhodi pa ne. Gospa zveni zelo zadovoljno in je prepričana, da je njena odločitev prava. L. se pri babici počuti v redu...	R.9. R.8.
10.	Gospa M.P. se nenapovedano oglasi v pisarni v vprašanju kako to da se ji bo ukinil otroški dodatek z datumom izdaje odločbe. Gospe razložim, da je v enoto za starševski dodatek posredovana informacija, da je rejnica podpisala rejniško pogodbo z dne 16.11.2011 in da se od tega datuma preneha z otroškim dodatkom. Gospa je zadovoljna z odgovorom.	R.5.
11.	Na vprašanje strokovne delavke kako to, da ni v bolnici na zdravljenju od alkoholizma pove, da nima urejeno zdravstveno zavarovanje in zaradi tega je niso sprejeli. Pove, da so ji v ... odgovorili, da bo odločba izdana do konca 12.2011 in si o takoj uredila zavarovanje osnovno in dodatno. Dogovorjena je z zdravnikom v UKC..., da bo takoj sprejeta na oddelek, ko bo imela urejeno zavarovanje. Do takrat se bo redno vsak torek udeleževala motivacijske skupine	R.5. R.9.
12.	Gospa M.P. se nenapovedano oglasi na centru in pove, da se še vedno ni vključila v zdravljenje od alkoholizma, ker nima urejenega zdravstvenega zavarovanja, ker ji center ni posredoval odločbo za DSP. Gospa pove, da ima vsega dovolj, da se ne bo vključila v zdravljenja, da se je z mamico pogovorila in da predlaga prekinitev rejništva, ker ocenjuje, da bo zmogla sama. Gospo seznanim, da je L. nameščena v rejništvo pri babici za določen čas dokler se ona ne zazdravi od alkohola. V kolikor pa ona ne bo kazala nobenega interesa za urejanje oziroma za zdravljenje bo center prisiljen iskati drugo rejniško družino za L., če bo babica ocenila, da ne zmore skrbeti za njo. Gospa je odgovorila, da si je tako mislila, da center ne bo sprejel njenega predloga in da bo nadaljevala z urejanjem namestitve v UKC. Prosi, če bo potrebovala pomoč pri tem, da ji center pomaga z mnenjem ali pa mogoče z telefonskim klicem, ker se boji, da jo bodo vključili od samega začetka kar si ne želi. Gospa je izpolnila vlogo za DSP in bo takoj odšla na občino si urediti	R.0.

	zdravstveno zavarovanje	
13.	VABILO V skladu s 35. in 36. členom Zakona o izvajanju rejniške dejavnosti sklicujemo Individualno projektno skupino z namenom sprejeti individualni načrt in dogovoriti se o nadaljnjem rejništvu za mld. P. L. individualna projektna skupina bo V PETEK 13.01.2012 OPB 10.00 uri, V prostorih CSD ... Za dodatne informacije naju lahko pokličete na tel ali ... Prosimo vas, da se na vabilo odzovete. Hvala za sodelovanje in lepo pozdravljeni. Postopek vodi: , univ.dipl.soc.del. VABLJENI:	R.1. R.3.a. R.3.b
14.	...ZAPIS INDIVIDUALNE PROJEKTNE SKUPINE V zadevi rejništva za mladoletnega M. L., roj. ..., na Centru za socialno delo, ..., s pričetkom ob ... uri.... Prisotni: • Rejnica: E.P. • Mama: M.P. • Socialna delavka centra otroka: • Socialna delavka centra rejnika: ... Namen: sprejem individualnega načrta za mladoletnega otroka. Ugotovitve: Mld. L. je bila z rejniško pogodbo z dne ... nameščena k babici E.P. v rejništvo.	R.4.

	Zdravje: Ni posebnosti. Zdravstveno zavarovanje urejeno preko družinske pokojnine. Interesne dejavnosti: Vključena v plesne, pevski zbor, rada riše. Šola/vrtec: Vključena v vrtec v Stiki: Stiki potekali na način, da je mld. L. pri mami med vikendom in prazniki. Matična družina: Mama M.P. čaka na zdravljenje, ker nima urejenega zdravstvenega zavarovanja. Rejniška družina: Babica E.P. živi v Skupaj s partnerjem. Skupina rejnic vsak drugi ponedeljek v mesecu ob ... uri. Prihodki otroka: Mld. L. prejema družinsko pokojnino po pokojnem očetu v znesku približno ... EUR na njen račun, s katerim razpolaga mama v času stikov za mld. L..	
15.	Individualni načrt za mladoletne za vnaprej: • Dogovorimo se, da bo CSD dne 19.01.2012 opravil obisk v rejniški družini. • Stiki še vnaprej potekali na način, da bo mld. L. med vikendi pri mami in v času počitnic. • V kolikor bodo kakšne spremembe se slišimo in dogovarjamo sproti. Pripombe rejnikov: Ni pripomb. Pripombe staršev: Ni pripomb. Individualni načrt za rejenca smo sprejeli: • M.P. • E.P. • ... • ... Zaključeno ob ... uri	R.9.

16.	Po predhodnem dogovoru z rejnico sem danes opravila obisk v rejniški družini. Ob obisku so bili vsi doma, tudi mld. L. . Mld. L. je bila zelo sproščena, razveselila se je plastelina, ki sem ji ga prinesla, kot tudi punčke. Razkazala mi je vse, kar rada počne, plesala, pela. Povedala je, da ima rada dedka in babico in je rada pri njima, tudi mamici in sestrici A. gre rada na obisk. V vrtcu se dobro počuti in je zelo živahna, igriva in vedoželjna. Dogovorili sva se, da pridem naslednjič pogledat kaj vse lepega bo izdelal iz plastelina. Z rejnico sva se dogovorili, da v kolikor bodo posebnosti se slišimo in dogovarjamo sproti	R.1. R.3.
17.	Na podlagi vašega zaprosila št. ... z dne vam sporočamo, da je družina M.P. pri centru za socialno delo ... (v nadaljevanju center) vključena v obravnavo od julija 2010. Družina je bila najprej obravnavana v okviru storitve Prve socialne pomoči (v nadaljevanju PSP), kjer je ugotovljeno, da gospa M.P., mati M. L., že dolgo časa prekomerno uživa alkoholne pijače, zaradi česar ne zmore prevzemati skrbi in odgovornosti za njen zdrav razvoj in izvrševati roditeljskih dolžnosti. Dogovorjeno je, da gospa za sebe uredi zdravstveno zavarovanje, in začne s postopkom urejanja v ... Ker gospa P. iz različnih razlogov (možnost zaposlitve, samozdravljenja ali pa vključitev v društvo AA), ni začela z urejanjem, in ker je na center dne 11.1.2011, s strani policijske postaje ...posredovano obvestilo o neurejenih družinskih razmerah v družini M.-P., smo dne 25.01.2011 začeli s postopkom ukrepov za zaščito pravic in koristi otrok. V okvirju tega postopka je center ugotovil, da gospa M.P., zaradi lastne nefunkcionalnosti, ki je posledica dolgotrajne zlorabe alkohola, ne zmore izvrševati roditeljskih dolžnosti in je center z materinim dovoljenjem in z odločbo št. ... dne ... mld. M. L. namestil v rejniško družino, k babici E.P., s katero je uredil rejniško razmerje. Mld. L. ase bo k materi vrnila, v kolikor in kakor hitro bodo za to izpolnjeni pogoji. Kontaktna oseba na centru ... je strokovna delavka ...“.	R.0.
18.	Gospa M.P. se oglasi nenapovedano na centru in pove, da je zaključila z bolnišničnim zdravljenjem od alkoholizma, s seboj prinese tudi odpustno pismo. Gospa pove, da se dobro počuti, da je zadovoljna z odločitvijo o zdravljenju in da sedaj nadaljuje z vključitvijo v dispanzersko skupino. Srečanja potekajo vsak četrtek od do... ure in se jih redno udeležuje. Glede L. pa pove, da L. preživlja vikende pri njej in da je vse v redu. Odnos z njeno materjo, babico od L. je tudi dober. A. redno študira in ima zelo dober odnos do matere. Sedaj je nasploh vse v redu in tudi za to je gospa zelo zadovoljna, sedaj bo začela z urejanjem hiše in vrta. A. je že veliko postorila sama v	R.8.

	času materinega zdravljenja. Gospa je bila odsotna oz. v ... 37 dni. Gospa je podala vlogo za DSP, vendar je zaradi A. dohodka dobila zelo nizek znesek, zato se je določila podati vlogo za IDSP. Gospa je prijavljena na ZRSZZ in je pripravljena poprijeti za vsako delo, ki se ji ponudi.	
19.	Želi pa čim prej urediti, da se L. vrne k njej.	R.5.
20.	ZAPISNIK Sestavljen na terenu – obisk na domu Centra za socialno delo ..., ..., v zadevi ,ld. P. L., na naslovu, s stranko.... NAVZOČI: Strokovni delavec:, ... Stranka: E.P. Poda-jo naslednjo IZJAVO: Začeto ob: ... uri Seznanite me, da je potrebno za mld. L. urediti subvencijo malice in kosila in mi vročite vlogo, ki jo izpolnim. Povem, da je L. sedaj na morju preko RK, drugače se imava fajn, je živahna, polna energije, se dobro razumeva. Sama povem, da redno hodim na dispanzersko skupino v UKC ..., vsak četrtek. Zapisnik mi je prebran, pripomb ni. Zaključeno ob ... uri...	R.0.
21.	VABILO V skladu s 35. in 36. členom Zakona o izvajanju rejniške dejavnosti sklicujemo Individualno projektno skupino z namenom sprejeti individualni načrt in dogovoriti se o nadaljnjem rejništvu za mld. P. L. individualna projektna skupina bo V PETEK 25.05.2012 OB 10.00 uri,	R.1. R.3.a R.3.b.

	V prostorih CSD ... Za dodatne informacije naju lahko pokličete na tel ali ... Prosimo vas, da se na vabilo odzovete. Hvala za sodelovanje in lepo pozdravljeni. Postopek vodi: , univ.dipl.soc.del. VABLJENI:...	
22.	ZAPIS INDIVIDUALNE PROJEKTNE SKUPINE V zadevi rejništva za mladoletnega M. L., roj. ..., na Centru za socialno delo, ..., s pričetkom ob ... uri.... Prisotni: • Rejnica: E.P. • Mama: M.P. • Socialna delavka centra otroka: • Socialna delavka centra rejnika: ... Namen: sprejem individualnega načrta za mladoletnega otroka. Ugotovitve: Mld. L. je bila z rejniško pogodbo z dne ... nameščena k babici E.P. v rejništvo. Zadnja IPS je bila dne 13.01.2012. Zdravje: Ni posebnosti. Zdravstveno zavarovanje urejeno preko družinske pokojnine. Interesne dejavnosti: Vključena v plesne, pevski zbor, rada riše. Šola/vrtec: Vključena v vrtec v Vpisana v OŠ ...	R.4. R.8.

	Stiki: Stiki potekali na način, da je mld. L. pri mami med vikendom in prazniki. Ko se je mami vrnila iz zdravljenja je pri njej ostajala med tednom več časa, med vikendi pa pri babici. Matična družina: Mama M.P. zaključila zdravljenje in sedaj vsak četrtek obiskuje terapevtsko skupino v bolnišnici... Rejniška družina: Babica P. E. živi v Skupaj s partnerjem. Skupina rejnic vsak drugi ponedeljek v mesecu ob ... uri. Prihodki otroka: Mld. L. prejema družinsko pokojnino po pokojnem očetu v znesku približno ... EUR na njen račun, s katerim razpolaga mama v času stikov za mld. L..	
23.	Individualni načrt za mladoletne za vnaprej: • Dogovorimo se, da se rejništvo ne nadaljuje na način, kot se je doslej, temveč se nadaljuje na način, da L. ostaja vikende pri babici, med tednom pa je pri mami. S tem si mami pridobi pravico do otroškega dodatka za mld. L., kot tudi do dodatka pri denarno socialni pomoči. • Obisk pri mami doma bomo opravili 03.07.2012 približno ob ... uri. V kolikor bodo spremembe, se slišimo. • Gospa M. nadaljuje zdravljenje v terapevtski skupini v bolnici ... , katero je priporočljivo, da obiskuje 1 leto vsak četrtek od ... do ... ure. • Naslednja IPS, kjer se bomo pogovarjali o zaključevanju celotnega rejništva bo 17.09. Ob ... uri na CSD... Pripombe rejnikov: Ni pripomb. Pripombe staršev: Ni pripomb. Individualni načrt za rejenca smo sprejeli: • M.P. • E.P. • ... • ...	R.9.

	Zaključeno ob ... uri...	
24.	ZAPIS TIMSKEGA SESTANKA Na podlagi 29., 30. in 31. člena Pravilnika o pogojih in postopkih za izvajanje zakona o izvajanju rejniške dejavnosti (Ur. l. Rs št. 54/2003) se je z namenom po uradni dolžnosti preveriti razlog za znižanje materialnih stroškov za mld. P. L. rejnici E.P. se je sestal tim v sestavi: Prisotni: -, univ.dipl.soc.del. ... -, univ.dipl.soc. del. -, univ.dipl.soc.del. Začetek ob ... uri. Po uradni dolžnosti strokovna delavka preveri razlog za znižanje materialnih stroškov za mld. P. L.. Ugotavlja, da je rejnica mld. L., zaradi prejemanja družinske pokojnine ter zaradi vikend rejništva, saj med tednom zanjo poskrbi mama je upravičena do rejnine – 25%. Na podlagi navedenega predlaga znižanje materialnih stroškov za obdobje od do Sklepi: - strokovni tim sprejme sklep, da je znižanje materialnih stroškov za L. pri rejnici E.P. upravičeno in se materialni stroški znižajo za obdobje od ... do Prisotni:...	R.0.
25.	„Center za socialno delo ... na podlagi 1. odst. 10.b. čl. Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Ur. I. RS, šte. 69/04 - UPS 1) v povezavi s 119. in 158. čl. istega zakona v zadevi mladoletne M. L. izdaja naslednjo ODLOČBO 1. Mld. M. L., roj. ..., s stalnim bivališčem ..., se z 28.5.2012 namesti v vikend rejništvo v rejniško družino E.P., stan. ... 2. S to odločbo se spremeni 1. odstavek odločbe CSD ... iz dne 26.09.2011, ki	R.0.

	pravi, da se mld. M. L. namesti v rejniško družino E.P. in se nadomesti z besedilom „Mld. M. L. se namesti v vikend rejništvo v rejniško družino E.P.“ 3. Rejniška pogodba, sklenjena z rejnico E.P. iz dne Se z dne ... razveže in se sklene nova rejniška pogodba za čas vikendov. 4. Pritožba zoper odločbo ne zadrži njene izvršitve. 5. V tem postopku ni bilo stroškov postopka. OBRAZLOŽITEV Družino mld. M. L., je Center za socialno delo ... (v nadaljevanju center) vključil v obravnavo julija 2010, na pobudo E.P., roj. ... , babice mld. ... L.. E.P. je sporočila na center, da njena hčerka, M.P., mati mld. ... L., že dvajset let uživa alkoholne pijače. Zadnje čase so se zadeve začele stopnjevati, posledice njenega alkoholizma pa se kažejo na mld. hčerki, M. L., kakor tudi v odnosu do že polnoletne hčerke A.. M.P. zaradi alkoholizma opušča skrb za mld. L., odhaja od doma tudi po dva dni, ter ne skrbi za osnovne življenjske potrebe mld. L.. M.P. je živela v izvenzakonski skupnosti z očetom mladoletne, M. M., (umrl aprila 2011), ki je enako tako prekomerno užival alkoholne pijače, zaradi česar je prihajalo do pogostega prerekanja med partnerjema v pričo mld. otroka. Gospa E.P., babica mld. L., je ves čas pomagala hčerki M., tako finančno kot tudi pri skrbi za mld. L.. L. je veliko časa preživljala pri babici in njenim izvenzakonskim partnerjem ..., ... Gospa E.P. in njen izvenzakonski partner, ... sta 7.7.2010, na centru podala izjavo na zapisnik, da sta pripravljena prevzeti skrb za mld. L. M. v kolikor bi se mati mld. L. odločila za bolnišnično zdravljenje od alkoholizma. Center je z gospo M.P. opravil razgovor, v katerem je gospa seznanjena s predlogom njene matere, da bi prevzela skrb za mld. L., v kolikor bi se odločila za zdravljenje od alkohola. Gospa je potrdila materine navedbe, da prekomerno uživa alkoholne pijače, vendar ni izrazila strinjanja s predlogom, da naj se začne odvajati od alkoholizma v UKC.... Povedala je, da je že imela dogovorjen datum za začetek zdravljenj, vendar je dobila službo peko javnih del, in je zaradi tega opustila misel o zdravljenju od alkoholizma. Prepričana je, da bo zmogla samozdravljenje, za začetek bo razmislila tudi o vključitvi v društvo AA, prenehala bo z odhajanjem od doma, ter z obiskovanjem gostinskih lokalov.	

Gospa P. je res prenehala z odhajanjem od doma in s popivanjem v gostinskih lokalih, ampak je začela pijačo prinašati domov in vabiti pivske prijatelje na svoj dom. Zaradi tega so se težave v partnerkam odnosu stopnjevale. Dne 11. 1. 2011 smo s strani PP ... prejeli obvestilo o kršenju javnega reda in miru v družini P.- M.. Dne 20. 1. 2011 je center opravil obisk na domu gospe M.P.. V razgovoru je gospa P. povedala, da je res prišlo do nasilja s strani L. očeta, M. M. ampak, da se je on odselil na drug naslov in, da ne prihaja več k njej domov. Glede alkoholizma je povedala, da se vedno razmišlja o vključitvi v društvo AA in, da o zdravljenju ni se cisto prepričana, Dogovorili smo se, da bo do 21. 1. 2011 opravila informativni razgovor v UKC ... , glede vključitve na zdravljenje od alkoholizma, in o tem obvestila center. Dne 21. 1. 2011 je ga. M.P. v telefonskem razgovoru seznanila center, da se je v dogovoru s svojo materjo odločila, da zaradi mature starejše hčerke, zdravljenje od alkoholizma prestavi na junij 2011. Po opravljeni maturi bi se gospa takoj vključila v zdravljenje. Gospa je vztrajala pri samozdravljenju. Dne 25. 1. 2011 je center začel postopek ukrepov za vzgojo in varstvo otroka in njegovih koristi. V postopku ugotavljanja ogroženosti otroka je center 7. 4. 2011, pridobil poročilo psihologa iz katerega izhaja, da v interakciji med materjo in mld. L. prevladuje pozitivna interakcija. Opazni so hčerini poskusi biti materi enakovredna, na trenutke celo pokroviteljska. Mati na področju discipline vzdržuje pozicijo starša v odnosu do otroka, v medosebni interakciji pa so vloge zabrisane. Zaskrbljujoče je dejstvo, da ima mati s starejšo hčerko, komaj polnoletno, zaupen „prijateljski“ odnos, saj se tendenca le-tega nakazuje že v odnosu z mlajšo hčerko. Mati bi potrebovala svetovanje v zvezi s pomenom starševske vloge. Iz psihološkega poročila je se razvidno, da ni mogoče podati ocene glede zlorabe alkohola in v kakšni meri je prisotno, je pa potrjeno, da obstajajo indikatorji, ki ponavadi spremljajo takšno početje (vizualni vtis, izmikanje dogovorom, zabrisane meje starš-otrok). Dne 11.5.2011, sta gospa E.P. in A. ..., starejša hčerka M.P. , seznanili center, da se je stanje M.P. poslabšalo v tem smislu, da uživa se več alkohola, da je postala agresivna do obeh. Povedali sta, da gospa M.P. ne odhaja več ven v pivsko družbo, ampak, da sedaj družba prihaja k njej domov na popivanje in kajenje in to vse pred mld. L.. Povedali sta se, daje bila mld. L. od 6.5.2011 do 10. 5.2011, hospitalizirana v UKC ... zaradi kašlja. Mati je prišla v UKC po mld. L. v družbi pijanega prijatelja. Gospa P. je mld. L. in starejšo hčerko A. brez pomisleka povabila v avtomobil njenega pijanega	

prijatelja, ki jih je odpeljal domov v Starejša hčerka A. je opozorila mater, da je spravila mld. L. in tudi njo v nevarnost. Starejša hčerka A. je se povedala, da je mati do nje postala agresivna, da jo naganja iz kuhinje, da ji ne daje denarja, tudi otroških dodatkov ne z izgovorom, da za ta denar kupuje hrano. Hrano pa večinoma prinaša babica, ko pride na obisk. Mati ne skrbi za redno plačevanje položnic in tudi to skrb je prevzela babica. Dne 12. 5. 2011 je center opravil obisk na domu gospe M.P. in jo seznanil s prejetimi poročili, obvestili in tudi s psihološkim poročilom. Gospa P. je v izjavi na zapisnik podala strinjanje, da za čas njenega zdravljenja od alkoholizma, skrb za mld. L. prevzema babica, E.P.. Gospa je poudarila, da bo začela z zdravljenjem takoj, ko opravi družbeno koristno delo v invalidskem podjetju ... Dne 23. 5. 2011 je center pridobil psihološko oceno in poročilo o primernosti gospe E.P. za opravljanje rejniške dejavnosti. Iz poročila je razvidno, da gospa E.P. občasno prevzema skrb za mld. L. že od njenega ranega otroštva. Deklica je nanjo in na njenega partnerja navezana in rada preživlja dneve pri nji. Psihologinja centra je mnenja, da je v smislu izločitve mld. L. iz družine in namestitve v rejništvo k babici, za mld. deklico najugodnejša in najmanj stresna rešitev. Babica je v celoti primerna, da poskrbi za vnukinjo in je pripravljena sodelovati s strokovno službo centra. Dne 11. 8. 2011, je gospa ... po telefonu obvestila center, da je zaključila z opravljanjem družbeno koristnega dela, in da bo dne 2. 11. 2011, začela zdravljenje od alkoholizma v UKC V skladu s 1. odstavkom 3. člena konvencije OZN o otrokovih pravicah so v vseh dejavnostih v zvezi z otroci, bodisi, da jih vodijo državne bodisi zasebne ustanove za socialno varstvo, otrokove koristi glavno vodilo. Ustava RS v 3. odstavku 53. člena določa, da država varuje družino, materinstvo, očetovstvo, otroke in mladino ter ustvarja za to varstvo ustrezne razmere. V prvem odstavku 54. člena določa, da imajo starši pravico in dolžnost vzdrževati, izobraževati in vzgajati svoje otroke. Ta pravica in dolžnost se staršem lahko odvzame ali omeji le iz razlogov, ki jih zaradi varovanja otrokovih koristi določa zakon. Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Ur. l. RS, št. 69/2004-UPB1) v 5.a členu opredeljuje otrokovo korist in sicer določa, da morajo starši, druge osebe, državni organi ter nosilci javnih pooblastil v vseh dejavnostih in postopkih v zvezi z otrokom	

skrbeti za njegovo korist. Starši delajo v otrokovo korist, če zadovoljujejo njegove materialne, čustvene in psihosocialne potrebe z ravnanjem, ki ga okolje sprejema in odobrava in ki kaže na njihovo skrb in odgovornost do otroka, ob upoštevanju njegove osebnosti in želja. Nadalje se v 6. členu določa, da država daje varstvo mladoletnim otrokom vselej, kadar je ogrožen njihov zdrav razvoj in kadar to zahtevajo druge koristi otroka. V kolikor roditelji ne izvršujejo svojih obveznosti, ki izhajajo iz roditeljske pravice, v korist svojih otrok, se roditeljska pravica omeji (119. in 120. člen ZZZDR-UPB1) ali odvzame (116. člen ZZZDR - UPB1). Nadalje sme center na podlagi 158. člena Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Ur. l. RS, števil. 69/2004-UPB 1) otroka oddati v rejništvo s privoljenjem staršev oziroma roditelja pri katerem otrok živi. Center za socialno delo .. ugotavlja, da mati mld. M. L. zaradi lastne nefunkcionalnosti, ki je posledica dolgotrajne zlorabe alkohola, ni zmogla prevzemati skrbi in odgovornosti za zdrav razvoj in izvrševati roditeljskih dolžnosti in je zato mld. L. namestil v varno okolje. Center je z mamo naredil načrt vključitve v zdravljenje alkoholizma. M.P. je urejanje od alkoholizma začela z vključitvijo v motivacijsko skupino novembra 2011 in se z dne 13.2.2012 namestila na zaprti oddelek zaprti oddelek psihiatrije ... Zdravljenje na zaprtem oddelku je gospe P. zaključila dne ... z dogovorom, da se vključi v dispanzersko skupino za katero sama pove, da se je vključila. Priporočljiva vključitev je najmanj eno leto. V času spremljanja rejništva je imela mld. L. reden osebne stike z mamo in je pri njej preživljala veliko časa, tako sta v tem, času navezali dober stik zato se L. veseli, da bo lahko preživela več časa pri mami. Iz teh razlogov smo se dne ... na centru za socialno delo... v okviru IPS ... dogovorili, da se rejništvo nadaljuje na način, da mld. L. vikende preživlja pri babici med tem, ko je med tednom pri mami, kar posledično pomeni, da urejuje vse v zvezi z vrtcem oziroma šolo mama. Center za socialno delo... ugotavlja, da bo, za čas vikendov, imela mld. M. L. pri babici zagotovljene primerne pogoje za zdrav razvoj, omogočeno ji bo primerno zadovoljevanje materialnih, čustvenih in psihosocialnih potreb. Babica in njen izvenzakonski partner prevzem skrbi za mld. M. L. sprejemata z vso odgovornostjo in v korist mlad. M. L.. Prvostopenjski organ bo po izvršljivosti te odločbe z rejnico E.P. sklenil rejniško pogodbo v skladu z določili 44. in 55. člena Zakona o izvajanju rejniške dejavnosti (Ur.l. št. 110/2002), kjer se določi obseg oskrbe za rejenko ter pravice in obveznosti	

	pogodbenih strank. S predmetno pogodbo bo vzpostavljeno rejniško razmerje. Pritožba ne zadrži izvršitve. 2. odstavek 236. člena Zakona o splošnem upravnem postopku (Ur. l. RS, št. 24/2006 - UPB 2, 10512006-ZUS-I, 126/2007, 65/2008, 47/2009 Odl. US: U-I-54/06-32 (48/2009 popr.), 8/2010) določa, da se izjemoma lahko izvrši odločba, zoper katero pritožbeni rok se teče in odločba, zoper katero je vložena pritožba, če zakon tako določa, če gre za nujne ukrepe v javnem interesu, s katerimi ni mogoče odlašati ali če bi zaradi odložitve izvršbe nastala za kakšno stranko nepopravljiva škoda. Nujni ukrepi v javnem interesu, ki jih ni mogoče odlagati, so opredeljeni v 2. odstavku 144. člena ZUP, ki pravi, da so nujni ukrepi podani, če obstaja nevarnost za življenje in zdravje ljudi, za javni red in mir, za javno varnost ali premoženje večje vrednosti. V konkretnem primeru je prvostopenjski organ ugotovil, da je pri mlad. P. L. dejstvo nezmožnosti matere, da bi primerno poskrbela za otroka že vplivalo nanjo in ogroža njen fizični in psihični razvoj do te mere, da jo je potrebno s tem, da pritožba ne zadrži izvršitve zasiti pred nadaljnjo izgubo občutka varnosti, stabilnosti, predvidljivosti in sprejetosti. Zato je bilo potrebno odločiti kot je v izreku odločbe v smislu 119. čl. in 1. odst. 158 čl. Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Ur. l. RS, št. 69/04 - UPB1). S tem je odločba utemeljena. POUK O PRAVNEM SREDSTVU: Zoper to odločbo je dovoljena pritožba v roku 15 dni od vročitve na Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve Ljubljana, Kotnikova 5. Pritožbo se vložijo pisno ali ustno na zapisnik pri organu, ki jo je izdal in mora biti kolkovana s 14,18 EUR upravne takse po tar. st. 2 Zakona o upravnih taksah (Ur. l. RS, št. 42/2007 - UPB 3 in 126/2007). Ta odločba je na podlagi 22. člena Zakona o upravnih taksah oproščena takse...	
26.	Mld. L. M. roj. ..., s stalnim bivališčem..., je z odločbo Z dne ..., s soglasjem matere, urejeno vikend rejništvo, kar pomeni, da vse pomembne stvari (vpis v vrtec, šolo) urejuje mama M.P., saj so se pogoji doma izboljšali. Glede na navedena dejstva vas prosimo, da to upoštevate pri izračunu otroškega dodatka in denarno socialne pomoči...	R.4. R.8.
27.	Zadeva: mld. P. L.- prošnja za kritje stroškov letovanja preko RK	R.4.

	Mld. P. L. , roj., s stalnim naslovom Živi skupaj z mamo M.P., oče je pokojni. Mama M.P. je prejemnica denarno socialne pomoči, ki je v letu 2011 znašala ...EUR mesečno ter družinsko pokojnino, ki znaša ...EUR mesečno. Zaradi nizkih prihodkov ne zmore poravnati letovanja preko RK za svojo hčerko L., zato vas prosimo, da ji omogočite brezplačno letovanje. Mld. L. se letovanja zelo veseli in bi bilo v njeno korist, da bi odšla na letovanje preko RK, saj ji mama M.P., zaradi nizkih prihodkov tega ne zmore omogočiti. CSD ... družino dobro pozna, ker redno sodelujemo z mamo pri urejanju pomoči družini...	
28.	Center za socialno delo ... izdaja po uradni dolžnosti, na podlagi Člena Zakona o splošnem upravnem postopku ... ter v zvezi z 1. odst. 10b. čl. Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih naslednji SKLEP O POPRAVI POMOTE 1. Odločba CSD ... , št. ... izdana dne ... , se popravi tako, da se sedaj pravilno glasi: „ Center je z mamo naredil načrt vključitve v zdravljenje alkoholizma. je urejanje alkoholizma začela z vključitvijo v motivacijsko skupino novembra 2011 in se z dne 13.02.2012 namestila na oddelek ... Zdravljenje na oddelku je gospa P. zaključila dne ... z dogovorom, da se vključi v dispanzersko skupino za katero sama pove, da se je vključila. Priporočljiva vključitev je najmanj eno leto. V času spremljanja rejništva je imela mld. L. redne osebne stike z mamo in je pri njej preživljala veliko časa, tako sta v tem, času navezali dober stik zato se L. veseli, da bo lahko preživela več časa pri mami. Iz teh razlogov smo se dne ... na centru za socialno delo... v okviru IPS (individualne projektne skupine) dogovorili, da se rejništvo nadaljuje na način, da mld. L. vikende preživlja pri babici med tem, ko je med tednom pri mami, kar posledično pomeni, da ureja vse v zvezi z vrtcem oziroma šolo mama“. V ostalem delu ostaja odločba nespremenjena...“. Pouk o pravnem sredstvu:	R.8.
29.	ZAPIS INDIVIDUALNE PROJEKTNE SKUPINE V zadevi rejništva za mladoletnega M. L., roj., na Centru za socialno delo, ..., s	R.4. R.8.

	pričetkom ob ... uri.... Prisotni: • Rejnica: E.P. • Mama: M.P. • Socialna delavka centra otroka:- opravičeno odsotna • Socialna delavka centra rejnika: ... Namen: sprejem individualnega načrta za mladoletnega otroka. Ugotovitve: Mld. L. je bila z rejniško pogodbo z dne ... nameščena k babici E.P. v rejništvo. Zadnja IPS je bila dne 13.01.2012. Zdravje: Ni posebnosti. Zdravstveno zavarovanje urejeno preko družinske pokojnine. Interesne dejavnosti: Vključena v plesne, pevski zbor, rada riše. Šola/vrtec: Vključena v OŠ ...1. razred. Stiki: Stiki potekali na način, da je mld. L. pri mami med vikendom in prazniki. Ko se je mamica vrnila iz zdravljenja je pri njej ostajala med tednom več časa, med vikendi pa pri babici. Matična družina: Mama M.P. zaključila zdravljenje in sedaj vsak četrtek obiskuje terapevtsko skupino v bolnišnici... Rejniška družina: Babica E.P. živi v Skupaj s partnerjem. Skupina rejnic vsak drugi ponedeljek v mesecu ob ... uri. Prihodki otroka: Mld. L. prejema družinsko pokojnino po pokojnem očetu v znesku približno ... EUR na njen račun, s katerim razpolaga mama v času stikov za mld. L.	
30.	Individualni načrt za mladoletne za vnaprej: • Gospa M. zaključila zdravljenje v bolnišnici..., ker tega več ne potrebuje.	R.9.

	- Gospa M. prijavljena na Zavodu za zaposlovanje in aktivno išče zaposlitev. - Mld. L. se dobro vživela v novo šolsko okolje. - Glede na situacijo se dogovorimo, da se rejništvo z 30.09.2012 ukine in rejniška pogodba preneha z 30.09.2012. Pripombe rejnikov: Ni pripomb. Pripombe staršev: Ni pripomb. Individualni načrt za rejenca smo sprejeli: - M.P. - E.P. ... Zaključeno ob ... uri	
31.	Center za socialno delo ... izdaja na podlagi 1. odstavka 10. b člena Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Uradni list RS. Štev. 69/04-UPB 1) v povezavi s 161. členom istega zakona in zakona o izvajanju rejniške dejavnosti v 47. členu (Uradni list RS, st. 110/02) v zadevi prenehanja rejništva za mld. P. L., po uradni dolžnosti, naslednjo ODLOČBO - Za P. L., roj...., s stalnim naslovom ... se rejništvo ukine z dnem - Rejniška pogodba št. ... z dne ... preneha veljati dne - V tem postopku niso nastali stroški postopka. OBRAZLOŽITEV: Mld. L.P. je bila nameščena v rejniško družino babice E.P. z odločbo CSD ... št. ... iz dne ..., zaradi uživanja alkoholnih pijač mame E.P., oče ... je umrl aprila 2011. V času spremljanja rejništva se je gospa A. P. odšla zdraviti v..., kjer je odpravila težave uživanja alkoholnih pijač in sedaj že več mesecev abstinira. CSD je v času spremljanja rejništva opravil obisk v rejniški družini, kjer je opazil, da je mld. L. sproščena, igriva deklica in da se razvija letom primemo.	R.8. R.9.

Gospa E.P. je redno sodelovala s CSD in izpolnjevala vse obveznosti rejniške pogodbe, kot se tudi redno udeleževala skupin rejnic. Mama M.P. je ves čas spremljanja rejništva imela redne stike z mld. L. in zanjo dobro poskrbela, najprej je mld. L. preživljala pri njej vikende. Z 28.05.2012 smo se na individualni projektni skupini dogovorili, da bo mld. L. pri mami M.P. preživela počitnice in bo v rejniški družini babice E.P. samo med vikendi. Mama M.P. se trudi in tudi dovolj dobro poskrbi za mld. L., zato smo se dogovorili, da bo nekaj časa samo vikend rejništvo, da se spremljamo razvoj mld. L., v kolikor ne bo nobenih težav se rejništvo po naslednji individualni 'projektni skupini zaključiti. V mesecu juliju 2012 je CSD opravil tudi obisk na domu pri mami M.P. , kjer je ugotovil, da ima gospa urejene prostore in vse pripravljeno za prihod mld. L. v njeno družino. Na zadnji individualni projektni skupini iz dne 17.09.2012 smo se dogovorili, da se rejništvo z 30.09.2012 zaključiti, saj ni več razlogov za podaljšanje, ker ima mama M.P. vse izpolnjene pogoje za skrb mld. L.. Iz teh razlogov se pogodba št. ... sklenjena z dne ... razveže. Zaradi navedenega je bilo potrebno odločiti, kot izhaja iz 1. točke izreka te odločbe v smislu 170. člena Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih in 46. člena Zakona o izvajanju rejniške dejavnosti (Uradni list RS, št. 110/02) in s tem je odločba utemeljena. V odločbi je na podlagi 118. člena ZUP organ odločil tudi o stroških postopka, kdo jih trpi, koliko znašajo ter komu in v katerem roku jih je potrebno plačati. Center je ugotovil, da v tem postopku stroški niso nastali. POUK O PRAVNEM SREDSTVU: Zoper to odločbo je dovoljena pritožba v roku 15 dni od vročitve na Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, Ljubljana, Kotnikova 28, pritožba se vloži pisno ali ustno na zapisnik pri organu, ki je odločbo izdal in mora biti kolkovana s 14,18 EUR na podlagi tar. Št. 2 Zakona o upravnih taksah (uradni list RS, št. 42/2007- UPB 3). Ta odločba je na podlagi 22. člena Zakona o upravnih taksah oproščena plačila

	takse...“.	
32.	Pristopim vabljen M.P. in povem, da sem srečna. Nimam denarja, nimam službe in nimam avta, ampak sem srečna. Srečna sem zato, ker imam trezno glavo, urejen dom in dva urejena otroka. Začela sem razmišljati o tem, kako sebi in otrokoma pomagati, kako bi bilo najboljšje preživeti s takim minimalnim mesečnim dohodkom. Odločila sem se in pazim kam dajem denar. Za vse sem naredila načrt in vodim strogo evidenco, saj drugače mi ne bo uspelo. Živim od DSP in drugih dohodkov nimam. L. prejema pokojnino, vlogo za otroški dodatek sem podala na centru. Doma je vse urejeno in se zaradi tega dobro počutim. Glede družbe pa povem, da imam socialno mrežo, družim se z ljudmi kateri ne pijejo, s katerimi se dobro in varno počutim. Imam dober odnos z mojo mamo, saj pogosto pride k meni. L. je v šoli in ni nobenih težav. Občasno je ob vikendih pri babici. Jaz sem se spremenila in sem zelo zadovoljna z lastno spremembo. Odločila sem se tudi, da bom ne hala kaditi. Upam, da mi bo uspelo. Predlagate, da se naše sodelovanje nadaljuje še nekaj časa in sicer, da se srečujemo 1x na mesec na centru ali pri meni na domu. Vaš predlog sprejem in se dogovoriva, da se za srečanje dogovarjava po telefonu. Seznanite me tudi, da bosta na OŠ, ki jo obiskuje L., posredovali zaprosilo za podatke glede L. in njenega funkcioniranja v šoli. Povem, da redno sodelujem s šolo in nimam nobenih težav...	R.1. R.2. R.3. R.5.
33.	ZAPISNIK Sestavljen pri centru za socialno delo ..., ..., v zadevi urejanja rejništva za mld. P. L., na naslovu, s stranko.... NAVZOČI:1. Uradna oseba:, ... Stranka: E.P. Pristopi vabljen- podatki so v zadevi IZJAVO: Začeto ob ... uri..	R.0.
34.	Seznanite me, da me vabite v zvezi z dovoljenjem za izvajanje rejniške dejavnosti, ker trenutno nimam nameščenega nobenega otroka v rejništvu. Vprašate me, če bi želela ostati še v naprej rejnica ali želim, da mi dovoljenje ukinete. Na vaše vprašanje povem, da želim, da mi dovoljenje še nekaj časa ostane, saj v kolikor bi bilo potrebno še kdaj	R.5.

	poskrbeti za vnukinjo bi želela biti jaz tista ko bom zanjo poskrbela...	
35.	Gospa P. se oglasi na našem centru tako kot sva se dogovorili po telefonu. Gospa pove, da je doma vse v redu, da se s hčerkama imata lepo, da je zelo zaposlena, saj v času njenega odvajanja oziroma zdravljenja se okoli hiše ni veliko delalo. Gospa je zadovoljna in je prepričana, da ji bo uspelo abstimirati. Gospe razložim, da bo po ukinitvi rejništva potrebno še nekaj časa sodelovati s centrom in predlagam mesečna srečanja na centru ali pa pri njej doma. Gospa je sprejela predlog...	R.8. R.3.c. R.3
36.	Pokličem g. M.P. z namenom, da jo seznanim, da je možna vključitev mld. L. v obdarovanje, ki ga organizira ... Za vključitev mld. otroka center potrebuje soglasje staršev. Gospa je z veseljem in hvaležnostjo sprejela ponudbo in dovolila vključitev mld. L. na seznam otrok, ki bodo obdarovani.	R.1.
37.	Družina mld. M. L. roj. ... , stan. ..., je pri našem centru vključena v obravnavo v okvirju ukrepov za vzgojo in varstvo otroka in njegovih koristi. Zaradi spremljanja družine in oblikovanja celostnega vidika, ki je podlaga za ugotavljanje potrebe po nadaljnjem vključevanju naše službe, vas prosimo za naslednje podatke za mld. L., ki je vključena v vašo šolo: • Kako ocenjujete funkcioniranje L. v razredu? • Kdo jo pripelje v šolo in kdo prihaja po njo? • Kakšno je sodelovanje matere s šolo? • Ali ste opazili, da je mati pod vplivom kakšnih substanc? • Ali ste opazili kakšne čustvene in vedenjske spremembe pri L.? • Morebitna opažanja o zanemarjenosti, pomanjkljive oskrbe ali drugih nepravilnostih, ki bi lahko zbujale sum o neprimerni vzgoji in varstvu otrok s strani matere. Za podatke vas prosimo v skladu s 3. odstavkom 139. člena Zakona o splošnem upravnem postopku (ur.l. RS. Št.....)in v skladu s 1. odst. 49. člena in 113. člena Zakona o socialnem varstvu (Ur. l. RS.) ter v skladu s 9. in 22. členom Zakona o varstvu osebnih podatkov (Ur. l. RS...). Hvala za sodelovanje in lepo pozdravljeni!...	R.0.
38.	Socialna delavka posreduje M.P. vabilo na dobrodelno akcijo.	R.1.

2.2. Analiza uporabe jezika

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	skupaj s	J.1.
2.	strokovno delavko	J.2.
3.	opraviva obisk na domu družine	J.2.
4.	izročiva	J.2.
5.	odločbo o namestitvi mld. ... v rejniško družino	J.2.
6.	je z materjo dogovorjeno	J.2.
7.	namesti	J.2.
8.	sklenjena rejniška pogodba	J.2.
9.	vročena materi	J.2.
10.	je dogovorjeno	J.2.
11.	dogovoriva se	J.1.
12.	da se oglasi na centru zaradi	J.2.
13.	podpisa rejniške pogodbe	J.2.
14.	v zadevi urejanja rejništva	J.2.
15.	uradna oseba	J.2.
16.	stranka	J.2.
17.	zapisnik	J.2.
18.	sestavljen pri Centru za socialno delo	J.2.
19.	podatki so v zadevi	J.2.
20.	pristopi vabljeni	J.2.
21.	navzoči	J.2.
22.	izjavo	J.2.
23.	dogovorimo se	J.1.
24.	uredila	J.1.
25.	zaradi vira prihodka mld... prejema rejnino znižano za – 25%.	J.2.
26.	da se rejniška pogodba podpiše	J.2.
27.	osebnih stikov mame z mld....	J.1.
28.	hospitaliziranim zdravljenjem	J.2.
29.	mama prevzame v vrtcu	J.1.
30.	sproti dogovarjali	J.1.
31.	zapisnik mi je bil prebran, pripomb nimam	J.2.
32.	zadeva	J.2.

33.	prenehanje pravice do otroškega dodatka	J.2.
34.	je z odločbo	J.2.
35.	s soglasjem matere	J.2.
36.	nameščena v rejniško družino	J.2.
37.	odločba je postala pravnomočna dne	J.2.
38.	z rejnico je sklenjena rejniška pogodba	J.2.
39.	pridobila pravico do rejnine	J.2.
40.	naj pravica do otroškega dodatka za mld. ... ukine	J.2.
41.	namesti v UKC	J.2.
42.	na zaprti oddelek psihiatrije	J.2.
43.	zaradi zdravljenja od alkoholizma	J.2.
44.	motivacijsko skupino	J.1.
45.	zveni zelo zadovoljno	J.1.
46.	je prepričana, da je njena odločitev prava	J.1.
47.	se nenapovedano oglasi v pisarni	J.2.
48.	posredovana informacija	J.2.
49.	na vprašanje strokovne delavke	J.2.
50.	kako to, da ni v bolnici na zdravljenju od alkoholizma	J.2.
51.	predlaga prekinitev rejništva	J.2.
52.	ocenjuje, da bo zmogla sama	J.1.
53.	seznanim	J.2.
54.	nameščena v rejništvo	J.2.
55.	zazdravi od alkohola	J.2.
56.	pri babici za določen čas	J.2.
57.	ne bo kazala nobenega interesa za urejanje oziroma za zdravljenje	J.2.
58.	bo center prisiljen iskati drugo rejniško družino	J.2.
59.	ocenila, da ne zmore skrbeti za njo	J.2.
60.	individualna projektna skupina	J.1.
61.	dogovoriti se o nadaljnjem rejništvu za mld.	J.1.
62.	sprejeti individualni načrt	J.1.
63.	zapis individualne projektne skupine	J.1.
64.	v zadevi rejništva	J.2.
65.	socialna delavka centra otroka	J.1.

66.	rejnica	J.1.
67.	socialna delavka centra rejnika	J.1.
68.	sprejem individualnega načrta za mladoletnega otroka	J.1.
69.	ugotovitve	J.2.
70.	z rejniško pogodbo nameščena v rejništvo	J.2.
71.	stiki potekali na način	J.2.
72.	matična družina	J.1.
73.	je mld. ... pri mamici med vikendom in prazniki	J.1.
74.	rejniška družina	J.1.
75.	skupina rejnic	J.1.
76.	individualni načrt za mladoletne za vnaprej	J.1.
77.	dogovorimo se	J.1.
78.	CSD bo opravil obisk v	J.2.
79.	stiki še v naprej potekali na način	J.2.
80.	da bo mld. ... med vikendi pri mami in v času počitnic	J.1.
81.	individualni načrt smo sprejeli	J.1.
82.	za rejenca	J.2.
83.	predhodnem dogovoru z rejnico	J.1.
84.	opravila obisk v rejniški družini	J.2.
85.	je bila zelo sproščena	J.1.
86.	razveselila se je	J.1.
87.	razkazala mi je vse, kar rada počne	J.1.
88.	ima rada	J.1.
89.	rada pri njima	J.1.
90.	zelo živahna, igriva in vedoželjna	J.1.
91.	dogovorili sva se	J.1.
92.	tudi mamici in sestrici ... gre rada na obisk	J.1.
93.	dobro se počuti	J.1.
94.	povedala je	J.1.
95.	se slišimo	J.1.
96.	na podlagi vašega zaprosila	J.2.
97.	vam sporočamo	J.2.
98.	da je družina ... pri centru za socialno delo ... (v nadaljevanju center) vključena v	J.2.

	obravnavo od...	
99.	bila najprej obravnavana	J.2.
100.	Prve socialne pomoči	J.1.
101.	kjer je ugotovljeno	J.2.
102.	prekomerno uživa alkoholne pijače	J.2.
103.	ne zmore prevzemati skrbi in odgovornosti za njen zdrav razvoj in izvrševati roditeljskih dolžnosti	J.2.
104.	gospa za sebe uredi zdravstveno zavarovanje	J.2.
105.	začne s postopkom	J.2.
106.	z urejanjem	J.1.
107.	samozdravljenja	J.1.
108.	vklučitev v društvo AA	J.1.
109.	posredovano obvestilo o neurejenih družinskih razmerah v družini	J.2.
110.	začeli s postopkom ukrepov za zaščito pravic in koristi otrok	J.2.
111.	v okvirju tega postopka je center ugotovil	J.2.
112.	zaradi lastne nefunkcionalnosti	J.2.
113.	posledica dolgotrajne zlorabe alkohola	J.2.
114.	ne zmore izvrševati roditeljskih dolžnosti	J.2.
115.	je center z materinim dovoljenjem in z odločbo št. ... dne ... mld. namestil v rejniško družino	J.2.
116.	uredil rejniško razmerje	J.2.
117.	se bo k materi vrnila	J.1.
118.	bodo za to izpolnjeni pogoji	J.2.
119.	se oglasi nenapovedano na centru	J.2.
120.	nadaljuje z vključitvijo v dispanzersko skupino	J.1.
121.	odnos ...je tudi dober	J.1.
122.	zaključila z bolnišničnim zdravljenjem od alkoholizma	J.2.
123.	srečanja potekajo	J.1.
124.	je zadovoljna z odločitvijo o zdravljenju	J.1.
125.	bo začela z urejanjem hiše in vrta	J.1.
126.	pripravljena poprijeti za vsako delo, ki se ji ponudi	J.1.
127.	želi pa čim prej urediti, da se ... vrne k njej.	J.1.
128.	seznanite me	J.2.

129.	je potrebno za mld. ... urediti	J.2.
130.	mi vročite vlogo	J.2.
131.	zaključila zdravljenje	J.1.
132.	obiskuje terapevtsko skupino v bolnišnici	J.1.
133.	individualni načrt za mladoletne	J.1.
134.	se rejništvo nadaljuje na način	J.1.
135.	dogovorimo se	J.1.
136.	obisk pri mami doma bomo opravili	J.2.
137.	nadaljuje zdravljenje v terapevtski skupini	J.2.
138.	pogovarjali o zaključevanju celotnega rejništva	J.1.
140.	z namenom po uradni dolžnosti preveriti razlog za znižanje materialnih stroškov za mld.	J.2.
141.	se je sestal tim v sestavi	J.2.
142.	po uradni dolžnosti strokovna delavka	J.2.
143.	preveri razlog za znižanje materialnih stroškov za mld.	J.2.
144.	ugotavlja	J.2.
145.	vikend rejništva	J.1.
146.	je upravičena do rejnine	J.2.
147.	na podlagi navedenega	J.2.
148.	predlaga znižanje materialnih stroškov	J.2.
149.	sklepi	J.2.
150.	strokovni tim sprejme sklep	J.2.
151.	znižanje materialnih stroškov	J.2.
152.	se materialni stroški znižajo za obdobje	J.2.
153.	Center za socialno delo ...na podlagi ... izdaja naslednjo odločbo...	J.2.
154.	namesti v vikend rejništvo	J.2.
155.	v rejniško družino	J.1.
156.	se nadomesti z besedilom	J.2.
157.	rejniška pogodba	J.2.
158.	sklenjena z rejnico	J.2.
159.	... razveže in se sklene nova rejniška pogodba	J.2.
160.	pritožba zoper odločbo ne zadrži njene izvršitve.	J.2.
161.	v tem postopku ni bilo stroškov postopka	J.2.
162.	v nadaljevanju center	J.2.

163.	vključil v obravnavo	J.2.
164.	na pobudo	J.2.
165.	je sporočila	J.1.
166.	zadeve začele stopnjevati	J.2.
167.	uživa alkoholne pijače	J.2.
168.	alkoholizma	J.2.
169.	opušča skrb za mld	J.1.
170.	ne skrbi	J.1.
171.	osnovne življenjske potrebe mld.	J.1.
172.	podala izjavo na zapisnik	J.2.
173.	sta pripravljena prevzeti skrb	J.1.
174.	odločila za bolnišnično zdravljenje od alkoholizma	J.1.
175.	Center je z ...opravil razgovor	J.2.
176.	gospa seznanjena	J.2.
177.	da bi prevzela skrb za mld.	J.1.
178.	za zdravljenje od alkohola	J.2.
179.	prekomerno uživa alkoholne pijače	J.2.
180.	ni izrazila strinjanja s predlogom	J.2.
181.	odvajati od alkoholizma	J.2.
182.	zmogla	J.1.
183.	samozdravljenje	J.2.
184.	vključitvi v društvo AA	J.1.
185.	prenehala z odhajanjem od doma	J.1.
186.	s popivanjem v gostinskih lokalih	J.2.
187.	vabiti pivske prijatelje	J.2.
188.	pijačo prinašati domov	J.2.
189.	obvestilo o kršenju javnega reda in miru v družini	J.2.
190.	je center opravil obisk na domu	J.2.
191.	v razgovoru je gospa ... povedala	J.2.
192.	alkoholizma	J.1.
193.	opravila informativni razgovor glede vključitve	J.1.
194.	je ga. v telefonskem razgovoru seznanila center	J.2.
195.	začel postopek ukrepov za vzgojo in varstvo otroka	J.2.

196.	v postopku ugotavljanja ogroženosti otroka	J.2.
197.	pridobil poročilo psihologa	J.2.
198.	seznanili center	J.2.
199.	se je stanje ... poslabšalo v tem smislu	J.2.
200.	center opravil obisk na domu	J.2.
201.	jo seznanil s prejetimi poročili	J.2.
202.	v izjavi na zapisnik podala strinjanje	J.2.
203.	Poročilo o primernosti gospe ... za opravljanje rejniške dejavnosti	J.2.
204.	iz poročila je razvidno	J.2.
205.	Center za socialno delo .. ugotavlja	J.2.
206.	da mati mld. ... zaradi lastne nefunkcionalnosti	J.2.
207.	posledica dolgotrajne zlorabe alkohola	J.2.
208.	ni zmogla prevzemati skrbi in odgovornosti za zdrav razvoj	J.1.
209.	izvrševati roditeljskih dolžnosti	J.2.
210.	urejanje	J.1.
211.	vključitvijo v motivacijsko skupino	J.1.
212.	namestil v varno okolje	J.1.
213.	namestila na zaprti oddelek zaprti oddelek psihiatrije ...	J.2.
214.	zdravljenje na zaprtem oddelku	J.2.
215.	vključi v dispanzersko skupino	J.2.
216.	priporočljiva vključitev	J.1.
217.	z dogovorom	J.1.
218.	v času spremljanja rejništva	J.1.
219.	navezali dober stik	J.1.
220.	preživela več časa pri mami	J.1.
221.	na centru za socialno delo... v okviru IPS ... dogovorili	J.1.
222.	rejništvo nadaljuje na način	J.2.
223.	vikende preživlja pri babici med tem, ko je med tednom pri mami	J.1.
224.	Center za socialno delo... ugotavlja	J.2.
225.	zagotovljene primerne pogoje za zdrav razvoj	J.1.
226.	omogočeno ji bo primerno zadovoljevanje materialnih, čustvenih in psihosocialnih potreb	J.2.
227.	prvostopenjski organ	J.2.
228.	po izvršljivosti te odločbe	J.2.

229.	sklenil rejniško pogodbo	J.2.
230.	kjer se določi obseg oskrbe za rejenko ter pravice in obveznosti pogodbenih strank	J.2.
231.	s predmetno pogodbo bo vzpostavljeno rejniško razmerje	J.2.
232.	gre za nujne ukrepe v javnem interesu	J.2.
233.	nezmožnosti matere, da bi primerno poskrbela za otroka	J.2.
234.	ogroža njen fizični in psihični razvoj do te mere	J.2.
235.	jo je potrebno s tem, da pritožba ne zadrži izvršitve zaščititi	J.2.
236.	že vplivalo nanjo in nadaljnjo izgubo občutka varnosti, stabilnosti, predvidljivosti in sprejetosti	J.1.
237.	s soglasjem matere	J.1.
238.	urejeno vikend rejništvo	J.1.
239.	vse pomembne stvari (vpis v vrtec, šolo) urejuje mama	J.1.
240.	so se pogoji doma izboljšali	J.1.
241.	prošnja za kritje stroškov letovanja preko RK	J.1.
242.	je prejemnica denarno socialne pomoči	J.1.
243.	zaradi nizkih prihodkov	J.1.
244.	vas prosimo	J.1.
245.	...se letovanja zelo veseli	J.1.
246.	bi bilo v njeno korist	J.1.
247.	omogočite brezplačno letovanje	J.1.
248.	ne zmore omogočiti	J.1.
249.	redno sodelujemo z mamo pri urejanju pomoči družini	J.1.
250.	Center za socialno delo ... izdaja po uradni dolžnosti	J.2.
251.	sklep o popravku pomote	J.2.
252.	Center je z mamo naredil načrt vključitve v	J.1.
253.	zdravljenje alkoholizma	J.1.
254.	urejanje alkoholizma	J.1.
255.	začela z vključitvijo v motivacijsko skupino novembra	J.1.
256.	namestila na oddelek	J.2.
257.	z dogovorom	J.1.
258.	da se vključi v dispanzersko skupino	J.1.
259.	odločba CSD ... , št. ... izdana dne ...	J.2.
260.	se je vključila	J.1.

261.	v času spremljanja rejništva	J.1.
262.	navezali dober stik	J.1.
263.	redne osebne stike z mamo	J.1.
264.	pri njej preživljala veliko časa	J.1.
265.	se ... veseli	J.1.
266.	v okviru IPS dogovorili	J.1.
267.	se rejništvo nadaljuje na način	J.1.
268.	zaključila zdravljenje	J.1.
269.	obiskuje terapevtsko skupino v bolnišnici	J.1.
270.	aktivno išče zaposlitev	J.1.
271.	dobro živela v novo šolsko okolje	J.1.
272.	se dogovorimo	J.1.
273.	rejniška pogodba preneha	J.2.
274.	se rejništvo ukine	J.2.
275.	rejniška pogodba št. ... z dne ... preneha veljati	J.2.
276.	v času spremljanja rejništva	J.1.
277.	odšla zdraviti	J.2.
278.	odpravila težave uživanja alkoholnih pijač	J.1.
279.	že več mesecev abstiniira	J.1.
280.	CSD je opravil obisk v rejniški družini	J.2.
281.	v času spremljanja rejništva	J.1.
282.	sproščena, igriva deklica in da se razvija letom primerno.	J.1.
283.	redno sodelovala s CSD	J.1.
284.	izpolnjevala vse obveznosti rejniške pogodbe	J.2.
285.	redno udeleževala skupin rejnic	J.1.
286.	imela redne stike z mld.	J.1.
287.	zanjo dobro poskrbela	J.1.
288.	na individualni projektni skupini dogovorili	J.1.
289.	se trudi in tudi dovolj dobro poskrbi za mld. ...	J.1.
290.	da se spremljamo razvoj mld. ...	J.2.
291.	vikend rejništvo	J.1.
292.	opravi tudi obisk na domu	J.2.
293.	CSD ...je ugotovil	J.2.

294.	se rejništvo ...zaključi	J.1.
295.	vse izpolnjene pogoje za skrb mld. ...	J.2.
296.	pristopim vabljen	J.2.
297.	predlagate	J.1.
298.	naše sodelovanje nadaljuje še nekaj časa	J.1.
299.	da se srečujeva 1x na mesec na centru ali pri meni na domu	J.1.
300.	predlog sprejem	J.1.
301.	se dogovoriva	J.1.
302.	za srečanje dogovarjava po telefonu	J.1.
303.	seznanite me	J.2.
304.	na OŠ posredovali zaprosilo za podatke	J.2.
305.	njenega funkcioniranja v šoli	J.2.
306.	me vabite v zvezi z dovoljenjem za izvajanje rejniške dejavnosti	J.2.
307.	nimam nameščenega nobenega otroka	J.2.
308.	če bi želela ostati še v naprej rejnica	J.1.
309.	ali želim, da mi dovoljenje ukinete	J.2.
310.	se oglasi na našem centru	J.2.
311.	prepričana, da ji bo uspelo abstimirati	J.1.
312.	gospe razložim	J.2.
313.	po ukinitvi rejništva	J.2.
314.	bo potrebno še nekaj časa sodelovati s centrom	J.2.
315.	predlagam mesečna srečanja na centru ali pa pri njej doma	J.1.
316.	je sprejela predlog...	J.1.
317.	jo seznanim	J.2.
318.	možna vključitev mld. ... v obdarovanje	J.2.
319.	je z veseljem in hvaležnostjo sprejela ponudbo	J.1.
321.	vključena v obravnavo v okvirju ukrepov za vzgojo in varstvo otroka in njegovih koristi.	J.2.
322.	spremljanja družine	J.2.
323.	oblikovanja celostnega vidika	J.2.
324.	za ugotavljanje potrebe po nadaljnjem vključevanju naše službe	J.2.
325.	prosimo za naslednje podatke	J.2.

2.3. Analiza zapisovanja

Št.	Vsebina dokumenta	Koda
1.	Dne 27.09.2011 skupaj s strokovno delavko.... Opraviva obisk na domu družine P. in gospe P. izročiva odločbo o namestitvi mld. L. v rejniško družino.	Z.0.
2.	Ob vročitvi odločbe je z materjo dogovorjeno, da se L. dne 01.11.2011 namesti k babici s katero bo sklenjena rejniška pogodba.	Z.2.
3.	Pokličem ga. E.P. , babico mld. L. in ji povem, da je odločba o namestitvi mld. L. pri njih vročena materi mld. L. in da je dogovorjeno, da se L. namesti 01.11.2011. Dogovoriva se, da se gospa E.P. oglasi na centru zaradi podpisa rejniške pogodbe.	Z.2.
1-3	Uradni zaznamek	Z.1.1.
4.	ZAPISNIK Sestavljen pri Centru za socialno delo... , ..., v zadevi urejanja rejništva za mld. M. L., roj., ... NAVZOČI: 1. Uradna oseba:, ... 2. Stranka: E.P., babica, M.P. Pristopi vabljeni – podatki so v zadevi IZJAVO Začeto ob 08.30 uri	Z.0.
5.	M.P. , povem, da sem pričela z zdravljenjem alkoholizma in da sem se odločila, da bom dokončala zdravljenje, ker si želim dobro poskrbeti za mld. L.. V tem času zdravljenja bo L. pri moji mami E., ki mi bo v času zdravljenja stala ob strani. L. je od 02.11.2011 prti babici, tako da bomo s tem dnem sklenili rejniško pogodbo. Mld. L. ima reden vir prihodka družinsko pokojnino po pokojnem očetu, ki znaša ... cca EUR . Dogovorimo se, da bo mama M.P. uredila skrbstveno HK za mld. L.. Gospa E.P. bo zaradi vira prihodka mld. L. prejemale rejnino znižano za – 25%.	Z.2.
6.	Dogovorimo se, da se rejniška pogodba podpiše z dnem 21.11.2011 ob ... uri na CSD. Glede osebnih stikov mame z mld. L. se dogovorimo, da dokler mamam M. ne začne z hospitaliziranim zdravljenjem, bo mld. L. pri mami od petka, ko jo mama prevzame v vrtcu do ponedeljka, ko jo zjutraj pelje v vrtec. V kolikor bodo spremembe pri stikih, se bosta mama in babica sproti dogovarjali.	Z.2.

7.	Zapisnik mi je bil prebran, pripomb nimam ...	Z.0.
4-7	Zapisnik	Z.1.11.
8.	Zadeva: mld. M. L.- prenehanje pravice do otroškega dodatka Mld. M. L. roj. ... , s stalnim bivališčem ..., je z odločbo Z dne ..., s soglasjem matere, nameščena v rejniško družino Odločba je postala pravno močna dne ... , z rejnico je sklenjena rejniška pogodba. Glede na to, da je rejnica s ... pridobila pravico do rejnine, se naj pravica do otroškega dodatka za mld. M. L. ukine	Z.0.
8-8	Dopis	Z.1.1.
9	Gospa P. pokliče in pove, da je zaključila z motivacijsko skupino v UKC ... Pove, da je dogovorjena, da se v petek namesti v UKC na zaprti oddelek psihiatrije zaradi zdravljenja od alkoholizma. Na zaprtem oddelku bo ostala tri tedne. Obiski so dovoljeni izhodi pa ne. Gospa zveni zelo zadovoljno in je prepričana, da je njena odločitev prava. L. se pri babici počuti v redu...	Z.2.
9-9	Uradni zaznamek	Z.1.1.
10.	Gospa M.P. se nenapovedano oglasi v pisarni z vprašanjem kako to da se ji bo ukinil otroški dodatek z datumom izdaje odločbe. Gospe razložim, da je v enoto za starševski dodatek posredovana informacija, da je rejnica podpisala rejniško pogodbo z dne 16.11.2011 in da se od tega datuma preneha z otroškim dodatkom. Gospa je zadovoljna z odgovorom.	Z.0.
11.	Na vprašanje strokovne delavke kako to, da ni v bolnici na zdravljenju od alkoholizma pove, da nima urejeno zdravstveno zavarovanje in zaradi tega je niso sprejeli. Pove, da so ji v ... odgovorili, da bo odločba izdana do konca 12.2011 in si o takoj uredila zavarovanje osnovno in dodatno. Dogovorjena je z zdravnikom v UKC... , da bo takoj sprejeta na oddelek, ko bo imela urejeno zavarovanje. Do takrat se bo redno vsak torek udeleževala motivacijske skupine	Z.2.
10-11	Uradni zaznamek	Z.1.1.
12.	Gospa M.P. se nenapovedano oglasi na centru in pove, da se še vedno ni vključila v zdravljenje od alkoholizma, ker nima urejenega zdravstvenega zavarovanja, ker ji center ni posredoval odločbo za DSP. Gospa pove, da ima vsega dovolj, da se ne bo vključila v zdravljenja, da se je z mamico pogovorila in da predlaga prekinitev rejništva, ker ocenjuje, da bo zmogla sama. Gospo seznanim, da je L. nameščena v rejništvo pri babici za določen čas dokler se ona ne zazdravi od alkohola. V kolikor pa ona ne bo kazala nobenega interesa za urejanje oziroma za zdravljenje bo center	Z.0.

	prisiljen iskati drugo rejniško družino za L., če bo babica ocenila, da ne zmore skrb za njo. Gospa je odgovorila, da si je tako mislila, da center ne bo sprejel njenega predloga in da bo nadaljevala z urejanjem namestitve v UKC. Prosi, če bo potrebovala pomoč pri tem, da ji center pomaga z mnenjem ali pa mogoče z telefonskim klicem, ker se boji, da jo bodo vključili od samega začetka kar si ne želi. Gospa je izpolnila vlogo za DSP in bo takoj odšla na občino si urediti zdravstveno zavarovanje	
12-12	Uradni zaznamek	Z.1.1.
13.	VABILO V skladu s 35. in 36. členom Zakona o izvajanju rejniške dejavnosti sklicujemo Individualno projektno skupino z namenom sprejeti individualni načrt in dogovoriti se o nadaljnjem rejništvu za mld. P. L. individualna projektna skupina bo V PETEK 13.01.2012 OB 10.00 uri, V prostorih CSD ... Za dodatne informacije naju lahko pokličete na tel ali ... Prosim vas, da se na vabilo odzovete. Hvala za sodelovanje in lepo pozdravljeni. Postopek vodi: , univ.dipl.soc.del. VABLJENI:	Z.2.
13-13	Vabilo na individualno projektno skupino	Z.1.12.
14.	...ZAPIS INDIVIDUALNE PROJEKTNE SKUPINE V zadevi rejništva za mladoletnega M. L., roj. ..., na Centru za socialno delo, ..., s pričetkom ob ... uri.... Prisotni: • Rejnica: E.P. • Mama: M.P. • Socialna delavka centra otroka:	Z.2.

	• Socialna delavka centra rejnika: ... Namen: sprejem individualnega načrta za mladoletnega otroka. Ugotovitve: Mld. L. je bila z rejniško pogodbo z dne ... nameščena k babici E.P. v rejništvo. Zdravje: Ni posebnosti. Zdravstveno zavarovanje urejeno preko družinske pokojnine. Interesne dejavnosti: Vključena v plesne, pevski zbor, rada riše. Šola/vrtec: Vključena v vrtec v Stiki: Stiki potekali na način, da je mld. L. pri mami med vikendom in prazniki. Matična družina: Mama M.P. čaka na zdravljenje, ker nima urejenega zdravstvenega zavarovanja. Rejniška družina: Babica E.P. živi v Skupaj s partnerjem. Skupina rejnic vsak drugi ponedeljek v mesecu ob ... uri. Prihodki otroka: Mld. L. prejema družinsko pokojnino po pokojnem očetu v znesku približno ... EUR na njen račun, s katerim razpolaga mamam v času stikov za mld. L..	
15.	Individualni načrt za mladoletne za vnaprej: • Dogovorimo se, da bo CSD dne 19.01.2012 opravil obisk v rejniški družini. • Stiki še vnaprej potekali na način, da bo mld. L. med vikendi pri mami in v času počitnic. • V kolikor bodo kakšne spremembe se slišimo in dogovarjamo sproti. Pripombe rejnikov: Ni pripomb. Pripombe staršev: Ni pripomb. Individualni načrt za rejenca smo sprejeli:	Z.2.

	• M.P. • E.P. • ... • ... Zaključeno ob ... uri	
14-15.	Zapis individualne projektne skupine	Z.1.8.
16.	Po predhodnem dogovoru z rejnico Sem danes opravila obisk v rejniški družini. Ob obisku so bili vsi doma, tudi mld. L. . Mld. L. je bila zelo sproščena, razveselila se je plastelina, ki sem ji ga prinesla, kot tudi punčke. Razkazala mi je vse, kar rada počne, plesala, pela. Povedala je, da ima rada dedka in babico in je rada pri njima, tudi mamici in sestrici A. gre rada na obisk. V vrtcu se dobro počuti in je zelo živahna, igriva in vedoželjna. Dogovorili sva se, da pridem naslednjič pogledat kaj vse lepega bo izdelal iz plastelina. Z rejnico sva se dogovorili, da v kolikor bodo posebnosti se slišimo in dogovarjamo sproti	Z.2.
16-16.	Zapis obiska na domu	Z.1.1.
17.	Na podlagi vašega zaprosila št. ... z dne vam sporočamo, da je družina M.P. pri centru za socialno delo ... (v nadaljevanju center) vključena v obravnavo od julija 2010. Družina je bila najprej obravnavana v okviru storitve Prve socialne pomoči (v nadaljevanju PSP), kjer je ugotovljeno, da gospa M.P., mati M. L., že dolgo časa prekomerno uživa alkoholne pijače, zaradi česar ne zmore prevzemati skrbi in odgovornosti za njen zdrav razvoj in izvrševati roditeljskih dolžnosti. Dogovorjeno je, da gospa za sebe uredi zdravstveno zavarovanje, in začne s postopkom urejanja v ... Ker gospa P. iz različnih razlogov (možnost zaposlitve, samozdravljenja ali pa vključitev v društvo AA), ni začela z urejanjem, in ker je na center dne 11.1.2011, s strani policijske postaje ...posredovano obvestilo o neurejenih družinskih razmerah v družini M.-P., smo dne 25.01.2011 začeli s postopkom ukrepov za zaščito pravic in koristi otrok. V okvirju tega postopka je center ugotovil, da gospa M.P., zaradi lastne nefunkcionalnosti, ki je posledica dolgotrajne zlorabe alkohola, ne zmore izvrševati roditeljskih dolžnosti in je center z materinim dovoljenjem in z odločbo št. ... dne ... mld. M. L. namestil v rejniško družino, k babici E.P., s katero je uredil rejniško	Z.0.

	razmerje. Mld. L. se bo k materi vrnila, v kolikor in kakor hitro bodo za to izpolnjeni pogoji. Kontaktna oseba na centru ... je strokovna delavka ...	
17-17	Odgovor na zaprosilo	Z.1.1.
18.	Gospa M.P. se oglasi nenapovedano na centru in pove, da je zaključila z bolnišničnim zdravljenjem od alkoholizma, s seboj prinese tudi odpustno pismo. Gospa pove, da se dobro počuti, da je zadovoljna z odločitvijo o zdravljenju in da sedaj nadaljuje z vključitvijo v dispanzersko skupino. Srečanja potekajo vsak četrtek od do... ure in se jih redno udeležuje. Glede L. pa pove, da L. preživlja vikende pri njej in da je vse v redu. Odnos z njeno materjo, babico od L. je tudi dober. A. redno študira in ima zelo dober odnos do matere. Sedaj je nasploh vse v redu in tudi za to je gospa zelo zadovoljna, sedaj bo začela z urejanjem hiše in vrta. A. je že veliko postorila sama v času materinega zdravljenja. Gospa je bila odsotna oz. v ... 37 dni. Gospa je podala vlogo za DSP, vendar je zaradi A. dohodka dobila zelo nizek znesek, zato se je določila podati vlogo za IDSP. Gospa je prijavljena na ZRSZZ in je pripravljena poprijeti za vsako delo, ki se ji ponudi.	Z.0.
19.	Želi pa čim prej urediti, da se L. vrne k njej.	Z.2.
18-19	Uradni zaznamek	Z.1.1.
20.	ZAPISNIK Sestavljen na terenu – obisk na domu Centra za socialno delo ..., ..., v zadevi mld. P. L., na naslovu, s stranko.... NAVZOČI: Strokovni delavec:, ... Stranka: E.P. Poda-jo naslednjo IZJAVO: Začeto ob: ... uri Seznajte me, da je potrebno za mld. L. urediti subvencijo malice in kosila in mi vročite vlogo, ki jo izpolnim. Povem, da je L. sedaj na morju preko RK, drugače se imava fajn, je živahna, polna	Z.0.

	energije, se dobro razumeva. Sama povem, da redno hodim na dispanzersko skupino v UKC ..., vsak četrtek. Zapisnik mi je prebran, pripomb ni. Zaključeno ob ... uri...	
20-20	Zapisnik	Z.1.11.
21.	VABILO V skladu s 35. in 36. členom Zakona o izvajanju rejniške dejavnosti sklicujemo Individualno projektno skupino z namenom sprejeti individualni načrt in dogovoriti se o nadaljnjem rejništvu za mld. P. L. individualna projektna skupina bo V PETEK 25.05.2012 OB 10.00 uri, V prostorih CSD ... Za dodatne informacije naju lahko pokličete na tel ali ... Prosimo vas, da se na vabilo odzovete. Hvala za sodelovanje in lepo pozdravljeni. Postopek vodi: ..., univ.dipl.soc.del. VABLJENI:...	Z.2.
21-21	Vabilo	Z.1.12.
22.	ZAPIS INDIVIDUALNE PROJEKTNE SKUPINE V zadevi rejništva za mladoletnega M. L., roj. ..., na Centru za socialno delo, s pričetkom ob ... uri.... Prisotni: • Rejnica: E.P. • Mama: M.P. • Socialna delavka centra otroka:	Z.2.

	• Socialna delavka centra rejnika: ... Namen: sprejem individualnega načrta za mladoletnega otroka. Ugotovitve: Mld. L. je bila z rejniško pogodbo z dne ... nameščena k babici E.P. v rejništvo. Zadnja IPS je bila dne 13.01.2012. Zdravje: Ni posebnosti. Zdravstveno zavarovanje urejeno preko družinske pokojnine. Interesne dejavnosti: Vključena v plesne, pevski zbor, rada riše. Šola/vrtec: Vključena v vrtec v Vpisana v OŠ ... Stiki: Stiki potekali na način, da je mld. L. pri mami med vikendom in prazniki. Ko se je mamica vrnila iz zdravljenja je pri njej ostajala med tednom več časa, med vikendi pa pri babici. Matična družina: Mama M.P. zaključila zdravljenje in sedaj vsak četrtek obiskuje terapevtsko skupino v bolnišnici... Rejniška družina: Babica E.P. živi v Skupaj s partnerjem. Skupina rejnic vsak drugi ponedeljek v mesecu ob ... uri. Prihodki otroka: Mld. L. prejema družinsko pokojnino po pokojnem očetu v znesku približno ... EUR na njen račun, s katerim razpolaga mama v času stikov za mld. L..	
23.	Individualni načrt za mladoletne za vnaprej: • Dogovorimo se, da se rejništvo ne nadaljuje na način, kot se je doslej, temveč se nadaljuje na način, da L. ostaja vikende pri babici, med tednom pa je pri mami. S tem si mamica pridobi pravico do otroškega dodatka za mld. L., kot tudi do dodatka pri denarno socialni pomoči. • Obisk pri mami doma bomo opravili 03.07.2012 približno ob ... uri. V kolikor bodo spremembe, se slišimo.	Z.2.

	- Gospa M. nadaljuje zdravljenje v terapevtski skupini v bolnici ... , katero je priporočljivo, da obiskuje 1 leto vsak četrtek od ... do ... ure. - Naslednja IPS, kjer se bomo pogovarjali o zaključevanju celotnega rejništva bo 17.09. Ob ... uri na CSD... Pripombe rejnikov: Ni pripomb. Pripombe staršev: Ni pripomb. Individualni načrt za rejenca smo sprejeli: - M.P. - E.P. Zaključeno ob ... uri...	
22-23	Zapis individualne projektne skupine	Z.1.9.
24.	ZAPIS TIMSKEGA SESTANKA Na podlagi 29., 30. in 31. člena Pravilnika o pogojih in postopkih za izvajanje zakona o izvajanju rejniške dejavnosti (Ur. l. Rs št. 54/2003) se je z namenom po uradni dolžnosti preveriti razlog za znižanje materialnih stroškov za mld. P. L. rejnici E.P. se je sestel tim v sestavi: Prisotni: ..., univ.dipl.soc.del., univ.dipl.soc. del., univ.dipl.soc.del. Začetek ob ... uri. Po uradni dolžnosti strokovna delavka Preveri razlog za znižanje materialnih stroškov za mld. P. L.. Ugotavlja, da je rejnica mld. L., zaradi prejemanja družinske pokojnine ter zaradi vikend rejništva, saj med tednom zanjo poskrbi mama je upravičena do rejnine – 25°. Na podlagi navedenega predlaga znižanje materialnih stroškov za obdobje od do	Z.0.

	Sklepi: - strokovni tim sprejme sklep, da je znižanje materialnih stroškov za L. pri rejnici E.P. upravičeno in se materialni stroški znižajo za obdobje od ... do Prisotni:...	
24-24	Zapis timskega sestanka	Z.1.1.
25.	„Center za socialno delo ... na podlagi 1. odst. 10.b. čl. Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Ur. I. RS, šte. 69/04 - UPS 1) v povezavi s 119. in 158. čl. istega zakona v zadevi mladoletne M. L. izdaja naslednjo ODLOČBO 1. Mld. M. L., roj. ..., s stalnim bivališčem ..., se z 28.5.2012 namesti v vikend rejništvo v rejniško družino P. E., stan. ... 2. S to odločbo se spremeni 1. odstavek odločbe CSD ... iz dne 26.09.2011, ki pravi, da se mld. M. L. namesti v rejniško družino E.P. in se nadomesti z besedilom „ Mld. M. L. se namesti v vikend rejništvo v rejniško družino E.P.. 3. Rejniška pogodba, sklenjena z rejnico E.P. iz dne Se z dne ... razveže in se sklene nova rejniška pogodba za čas vikendov. 4. Pritožba zoper odločbo ne zadrži njene izvršitve. 5. V tem postopku ni bilo stroškov postopka. OBRAZLOŽITEV Družino mld. M. L., je Center za socialno delo ... (v nadaljevanju center) vključil v obravnavo julija 2010, na pobudo E.P. , roj. ... , babice mld. ... L.. E.P. je sporočila na center, da njena hčerka, M.P. , mati mld ... L., že dvajset let uživa alkoholne pijače. Zadnje čase so se zadeve začele stopnjevati, posledice njenega alkoholizma pa se kažejo na mld. hčerki, M. L., kakor tudi v odnosu do že polnoletne hčerke A.. M.P. zaradi alkoholizma opušča skrb za mld. L., odhaja od doma tudi po dva dni, ter ne skrbi za osnovne življenjske potrebe mld. L.. M.P. je živela v izvenzakonski skupnosti z očetom mladoletne, M. M., (umrl aprila 2011), ki je enako tako prekomerno užival	Z.0.

	alkoholne pijače, zaradi česar je prihajalo do pogostega prerekanja med partnerjema v pričo mld. otroka. Gospa E.P., babica mld. L., je ves čas pomagala hčerki M., tako finančno kot tudi pri skrbi za mld. L.. L. je veliko časa preživljala pri babici in njenim izvenzakonskim partnerjem ..., ... Gospa E.P. in njen izvenzakonski partner, ... sta 7. 7. 2010, na centru podala izjavo na zapisnik, da sta pripravljena prevzeti skrb za mld. L. M. v kolikor bi se mati mld. L. odločila za bolnišnično zdravljenje od alkoholizma. Center je z gospo M.P. opravil razgovor, v katerem je gospa seznanjena s predlogom njene matere, da bi prevzela skrb za mld. L., v kolikor bi se odločila za zdravljenje od alkohola. Gospa je potrdila materine navedbe, da prekomerno uživa alkoholne pijače, vendar ni izrazila strinjanja s predlogom, da naj se začne odvajati od alkoholizma v UKC.... Povedala je, da je že imela dogovorjen datum za začetek zdravljenja, vendar je dobila službo peko javnih del, in je zaradi tega opustila misel o zdravljenju od alkoholizma. Prepričana je, da bo zmogla samozdravljenje, za začetek bo razmislila tudi o vključitvi v društvo AA, prenehala bo z odhajanjem od doma, ter z obiskovanjem gostinskih lokalov. Gospa P. je res prenehala z odhajanjem od doma in s popivanjem v gostinskih lokalih, ampak je začela pijačo prinašati domov in vabiti pivske prijatelje na svoj dom. Zaradi tega so se težave v partnerkam odnosu stopnjevale. Dne 11. 1. 2011 smo s strani PP ... prejeli obvestilo o kršenju javnega reda in miru v družini P.- M.. Dne 20. 1. 2011 je center opravil obisk na domu gospe M.P.. V razgovoru je gospa P. povedala, da je res prišlo do nasilja s strani L. očeta, M. M. ampak, da se je on odselil na drug naslov in, da ne prihaja več k njej domov. Glede alkoholizma je povedala, da se vedno razmišlja o vključitvi v društvo AA in, da o zdravljenju ni se cisto prepričana, Dogovorili smo se, da bo do 21. 1. 2011 opravila informativni razgovor v UKC ... , glede vključitve na zdravljenje od alkoholizma, in o tem obvestila center. Dne 21. 1. 2011 je ga. M.P. v telefonskem razgovoru seznanila center, da se je v dogovoru s svojo materjo odločila, da zaradi mature starejše hčerke, zdravljenje od alkoholizma prestavi na junij 2011. Po opravljeni maturi bi se gospa takoj vključila v zdravljenje. Gospa je vztrajala pri samozdravljenju. Dne 25. 1. 2011 je center začel postopek ukrepov za vzgojo in varstvo otroka in njegovih koristi. V postopku ugotavljanja ogroženosti otroka je center 7. 4. 2011, pridobil poročilo psihologa iz katerega izhaja, da v interakciji med materjo in mld. L.	

prevladuje pozitivna interakcija. Opazni so hčerini poskusi biti materi enakovredna, na trenutke celo pokroviteljska. Mati na področju discipline vzdržuje pozicijo starša v odnosu do otroka, v medosebni interakciji pa so vloge zabrisane. Zaskrbljujoče je dejstvo, da ima mati s starejšo hčerko, komaj polnoletno, zaupen „prijateljski“ odnos, saj se tendenca le-tega nakazuje že v odnosu z mlajšo hčerko. Mati bi potrebovala svetovanje v zvezi s pomenom starševske vloge. Iz psihološkega poročila je se razvidno, da ni mogoče podati ocene glede zlorabe alkohola in v kakšni meri je prisotno, je pa potrjeno, da obstajajo indikatorji, ki ponavadi spremljajo takšno početje (vizualni vtis, izmikanje dogovorom, zabrisane meje starš-otrok). Dne 11.5.2011, sta gospa E.P. in A. ..., starejša hčerka M.P., seznanili center, da se je stanje M.P. poslabšalo v tem smislu, da uživa se več alkohola, da je postala agresivna do obeh. Povedali sta, da gospa M.P. ne odhaja več ven v pivsko družbo, ampak, da sedaj družba prihaja k njej domov na popivanje in kajenje in to vse pred mld. L.. Povedali sta se, daje bila mld. L. od 6.5.2011 do 10. 5.2011, hospitalizirana v UKC ... zaradi kašlja. Mati je prišla v UKC po mld. L. v družbi pijanega prijatelja. Gospa P. je mld. L. in starejšo hčerko A. brez pomisleka povabila v avtomobil njenega pijanega prijatelja, ki jih je odpeljal domov v Starejša hčerka A. je opozorila mater, da je spravila mld. L. in tudi njo v nevarnost. Starejša hčerka A. je se povedala, da je mati do nje postala agresivna, da jo naganja iz kuhinje, da ji ne daje denarja, tudi otroških dodatkov ne z izgovorom, da za ta denar kupuje hrano. Hrano pa večinoma prinaša babica, ko pride na obisk. Mati ne skrbi za redno plačevanje položnic in tudi to skrb je prevzela babica. Dne 12. 5. 2011 je center opravil obisk na domu gospe M.P. in jo seznanil s prejetimi poročili, obvestili in tudi s psihološkim poročilom. Gospa P. je v izjavi na zapisnik podala strinjanje, da za čas njenega zdravljenja od alkoholizma, skrb za mld. L. prevzeme babica, E.P.. Gospa je poudarila, da bo začela z zdravljenjem takoj, ko opravi družbeno koristno delo v invalidskem podjetju ... Dne 23. 5. 2011 je center pridobil psihološko oceno in poročilo o primernosti gospe E.P. za opravljanje rejniške dejavnosti. Iz poročila je razvidno, da gospa E.P. občasno prevzema skrb za mld. L. že od njenega ranega otroštva. Deklica je nanjo in na njenega partnerja navezana in rada preživlja dneve pri nji. Psihologinja centra je mnenja, da je v smislu izločitve mld. L. iz družine in namestitev v rejništvo k babici,	

	za mld. deklico najugodnejša in najmanj stresna rešitev. Babica je v celoti primerna, da poskrbi za vnukinjo in je pripravljena sodelovati s strokovno službo centra. Dne 11. 8. 2011, je gospa A. P. po telefonu obvestila center, da je zaključila z opravljanjem družbeno koristnega dela, in da bo dne 2. 11. 2011, začela zdravljenje od alkoholizma v UKC V skladu s 1. odstavkom 3. člena konvencije OZN o otrokovih pravicah so v vseh dejavnostih v zvezi z otroci, bodisi, da jih vodijo državne bodisi zasebne ustanove za socialno varstvo, otrokove koristi glavno vodilo. Ustava RS v 3. odstavku 53. člena določa, da država varuje družino, materinstvo, očetovstvo, otroke in mladino ter ustvarja za to varstvo ustrezne razmere. V prvem odstavku 54. člena določa, da imajo starši pravico in dolžnost vzdrževati, izobraževati in vzgajati svoje otroke. Ta pravica in dolžnost se staršem lahko odvzame ali omeji le iz razlogov, ki jih zaradi varovanja otrokovih koristi določa zakon. Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Ur. 1. RS, šte. 69/2004-UPB1) v 5.a členu opredeljuje otrokovo korist in sicer določa, da morajo starši, druge osebe, državni organi ter nosilci javnih pooblastil v vseh dejavnostih in postopkih v zvezi z otrokom skrbeti za njegovo korist. Starši delajo v otrokovo korist, če zadovoljujejo njegove materialne, čustvene in psihosocialne potrebe z ravnanjem, ki ga okolje sprejema in odobrava in ki kaze na njihovo skrb in odgovornost do otroka, ob upoštevanju njegove osebnosti in želja. Nadalje se v 6. členu določa, da država daje varstvo mladoletnim otrokom vselej, kadar je ogrožen njihov zdrav razvoj in kadar to zahtevajo druge koristi otrok. V kolikor roditelji ne izvršujejo svojih obveznosti, ki izhajajo iz roditeljske pravice, v korist svojih otrok, se roditeljska pravica omeji (119. in 120. člen ZZZDR-UPB1) ali odvzame (116. člen ZZZDR - UPB1). Nadalje sme center na podlagi 158. člena Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Ur. 1. RS, šte. 69/2004-UPB 1) otroka oddati v rejništvo s privoljenjem staršev oziroma roditelja pri katerem otrok živi. Center za socialno delo... ugotavlja, da mati mld M. L. zaradi lastne nefunkcionalnosti, ki je posledica dolgotrajne zlorabe alkohola, ni zmogla prevzemati skrbi in odgovornosti za zdrav razvoj in izvrševati roditeljskih dolžnosti in je zato mld. L. namestil v varno okolje. Center je z mamo naredil načrt vključitve v zdravljenje alkoholizma. M.P. je urejanje od alkoholizma začela z vključitvijo v motivacijsko skupino novembra 2011 in se z	

dne 13.2.2012 namestila na zaprti oddelek zaprti oddelek psihiatrije ... Zdravljenje na zaprtem oddelku je gospa P. zaključila dne ... z dogovorom, da se vključi v dispanzersko skupino za katero sama pove, da se je vključila. Priporočljiva vključitev je najmanj eno leto. V času spremljanja rejništva je imela mld. L. reden osebne stike z mamo in je pri njej preživljala veliko časa, tako sta v tem, času navezali dober stik zato se L. veseli, da bo lahko preživela več časa pri mami. Iz teh razlogov smo se dne ... na centru za socialno delo... v okviru IPS ... dogovorili, da se rejništvo nadaljuje na način, da mld. L. vikende preživlja pri babici med tem, ko je med tednom pri mami, kar posledično pomeni, da urejuje vse v zvezi z vrtcem oziroma šolo mama. Center za socialno delo... ugotavlja, da bo, za čas vikendov, imela mld. M. L. pri babici zagotovljene primerne pogoje za zdrav razvoj, omogočeno ji bo primerno zadovoljevanje materialnih, čustvenih in psihosocialnih potreb. Babica in njen izvenzakonski partner prevzem skrbi za mld. M. L. sprejemata z vso odgovornostjo in v korist mlad. M. L.. Prvostopenjski organ bo po izvršljivosti te odločbe z rejnico E.P. sklenil rejniško pogodbo v skladu z določili 44. in 55. člena Zakona o izvajanju rejniške dejavnosti (Ur. l. st. 110/2002), kjer se določi obseg oskrbe za rejenko ter pravice in obveznosti pogodbenih strank. S predmetno pogodbo bo vzpostavljeno rejniško razmerje. Pritožba ne zadrži izvršitve. 2. odstavek 236. člena Zakona o splošnem upravnem postopku (Ur. l. RS, števil. 24/2006 - UPB 2, 10512006-ZUS-I, 126/2007, 65/2008, 47/2009 Odl. US: U-I-54/06-32 (48/2009 popr.), 8/2010) določa, da se izjemoma lahko izvrši odločba, zoper katero pritožbeni rok se teče in odločba, zoper katero je vložena pritožba, če zakon tako določa, če gre za nujne ukrepe v javnem interesu, s katerimi ni mogoče odlašati ali če bi zaradi odložitve izvršbe nastala za kakšno stranko nepopravljiva škoda. Nujni ukrepi v javnem interesu, ki jih ni mogoče odlagati, so opredeljeni v 2. odstavku 144. člena ZUP, ki pravi, da so nujni ukrepi podani, če obstaja nevarnost za življenje in zdravje ljudi, za javni red in mir, za javno varnost ali premoženje večje vrednosti. V konkretnem primeru je prvostopenjski organ ugotovil, da je pri mlad. P. L. dejstvo nezmožnosti matere, da bi primerno poskrbela za otroka že vplivalo nanjo in ogrožala njen fizični in psihični razvoj do te mere, da jo je potrebno s tem, da pritožba ne zadrži izvršitve zasititi pred nadaljnjo izgubo občutka varnosti, stabilnosti, predvidljivosti in sprejetosti.	

	Zato je bilo potrebno odločiti kot je v izreku odločbe v smislu 119. čl. in 1. odst. 158 čl. Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Ur. l. RS, šte. 69/04 – UPB1). S tem je odločba utemeljena. POUK O PRAVNEM SREDSTVU: Zoper to odločbo je dovoljena pritožba v roku 15 dni od vročitve na Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve Ljubljana, Kotnikova 5. Pritožbo se vložijo pisno ali da ustno na zapisnik pri organu, ki jo je izdal in mora biti kolkovana s 14,18 EUR upravne takse po tar. št. 2 Zakona o upravnih taksah (Ur.l. RS, šte. 42/2007 - UPB 3 in 126/2007). Ta odločba je na podlagi 22. člena Zakona o upravnih taksah oproščena takse...	
25-25	odločba	Z.1.12.
26.	Mld. L. M. roj. ..., s stalnim bivališčem..., je z odločbo Z dne ..., s soglasjem matere, urejeno vikend rejništvo, kar pomeni, da vse pomembne stvari (vpis v vrtec, šolo) urejuje mama M.P., saj so se pogoji doma izboljšali. Glede na navedena dejstva vas prosimo, da to upoštevate pri izračunu otroškega dodatka in denarno socialne pomoči...	Z.2.
26-26	Dopis	Z.1.1.
27.	Zadeva: mld. P. L.- prošnja za kritje stroškov letovanja preko RK Mld. P. L. , roj. ..., s stalnim naslovom Živi skupaj z mamo M.P., oče je pokojni. Mama M.P. je prejemnica denarno socialne pomoči, ki je v letu 2011 znašala ...EUR mesečno ter družinsko pokojnino, ki znaša ...EUR mesečno. Zaradi nizkih prihodkov ne zmore poravnati letovanja preko RK za svojo hčerko L., zato vas prosimo, da ji omogočite brezplačno letovanje. Mld. L. se letovanja zelo veseli in bi bilo v njeno korist, da bi odšla na letovanje preko RK, saj ji mama M.P., zaradi nizkih prihodkov tega ne zmore omogočiti. CSD ... družino dobro pozna, ker redno sodelujemo z mamo pri urejanju pomoči družini...	Z.2.
27-27	Prošnja	Z.1.1.
28.	Center za socialno delo ... izdaja po uradni dolžnosti, na podlagi Člena Zakona o splošnem upravnem postopku ... ter v zvezi z 1. odst. 10b. čl. Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih Naslednji	Z.2.

	SKLEP O POPRAVI POMOTE 1. Odločba CSD ... , št. ... izdana dne ... , se popravi tako, da se sedaj pravilno glasi: „Center je z mamo naredil načrt vključitve v zdravljenje alkoholizma. M.P. je urejanje alkoholizma začela z vključitvijo v motivacijsko skupino novembra 2011 in se z dne 13.02.2012 namestila na oddelok ... Zdravljenje na oddelku je gospa P. zaključila dne ... z dogovorom, da se vključi v dispanzersko skupino za katero sama pove, da se je vključila. Priporočljiva vključitev je najmanj eno leto. V času spremljanja rejništva je imela mld. L. redne osebne stike z mamo in je pri njej preživljala veliko časa, tako sta v tem, času navezali dober stik zato se L. veseli, da bo lahko preživela več časa pri mami. Iz teh razlogov smo se dne ... na centru za socialno delo... v okviru IPS (individualne projektne skupine) dogovorili, da se rejništvo nadaljuje na način, da mld. L. vikende preživlja pri babici med tem, ko je med tednom pri mami, kar posledično pomeni, da ureja vse v zvezi z vrtcem oziroma šolo mama“. 2. V ostalem delu ostaja odločba nespremenjena...“. Pouk o pravnem sredstvu:	
28-28	Sklep o popravi pomote	Z.1.12.
29.	ZAPIS INDIVIDUALNE PROJEKTNE SKUPINE V zadevi rejništva za mladoletnega M. L., roj. ..., na Centru za socialno delo, ..., s pričetkom ob ... uri.... Prisotni: • Rejnica: E.P. • Mama: M.P. • Socialna delavka centra otroka:- opravičeno odsotna • Socialna delavka centra rejnika: ... Namen: sprejem individualnega načrta za mladoletnega otroka.	Z.2.

	Ugotovitve: Mld. L. je bila z rejniško pogodbo z dne ... nameščena k babici E.P. v rejništvo. Zadnja IPS je bila dne 13.01.2012. Zdravje: Ni posebnosti. Zdravstveno zavarovanje urejeno preko družinske pokojnine. Interesne dejavnosti: Vključena v plesne, pevski zbor, rada riše. Šola/vrtec: Vključena v OŠ ...1. razred. Stiki: Stiki potekali na način, da je mld. L. pri mami med vikendom in prazniki. Ko se je mamica vrnila iz zdravljenja je pri njej ostajala med tednom več časa, med vikendi pa pri babici. Matična družina: Mama M.P. zaključila zdravljenje in sedaj vsak četrtek obiskuje terapevtsko skupino v bolnišnici... Rejniška družina: Babica E.P. živi v Skupaj s partnerjem. Skupina rejnic vsak drugi ponedeljek v mesecu ob ... uri. Prihodki otroka: Mld. L. prejema družinsko pokojnino po pokojnem očetu v znesku približno ... EUR na njen račun, s katerim razpolaga mama v času stikov za mld. L.	
30.	Individualni načrt za mladoletne za vnaprej: • Gospa M. zaključila zdravljenje v bolnišnici..., ker tega več ne potrebuje. • Gospa M. prijavljena na Zavodu za zaposlovanje in aktivno išče zaposlitev. • Mld. L. se dobro vživela v novo šolsko okolje. • Glede na situacijo se dogovorimo, da se rejništvo z 30.09.2012 ukine in rejniška pogodba preneha z 30.09.2012. Pripombe rejnikov: Ni pripomb. Pripombe staršev: Ni pripomb. Individualni načrt za rejenca smo sprejeli:	Z.2.

	• M.P. • E.P. • ... Zaključeno ob ... uri	
29-30	Zapis individualne projektne skupine	Z.1.9.
31.	Center za socialno delo ... izdaja na podlagi 1. odstavka 10. b. člena Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Uradni list RS, št. 69/04-UPB 1) v povezavi s 161. členom istega zakona in zakona o izvajanju rejniške dejavnosti v 47. členu (Uradni list RS, st. 110/02) v zadevi prenehanja rejništva za mld. P. L., po uradni dolžnosti, naslednjo ODLOČBO • Za P. L., roj., s stalnim naslovom ... se rejništvo ukine z dnem • Rejniška pogodba št. ... z dne ... preneha veljati dne • V tem postopku niso nastali stroški postopka. OBRAZLOŽITEV: Mld. L.P. je bila nameščena v rejniško družino babice E.P. z odločbo CSD ... št. ... iz dne ..., zaradi uživanja alkoholnih pijač mame E.P., oče ...je umrl aprila 2011. V času spremljanja rejništva se je gospa A. P. odšla zdraviti v..., kjer je odpravila težave uživanja alkoholnih pijač in sedaj že več mesecev abstinja. CSD je v času spremljanja rejništva opravil obisk v rejniški družini, kjer je opazil, da je mld. L. sproščena, igriva deklica in da se razvija letom primerno. Gospa E.P. je redno sodelovala s CSD in izpolnjevala vse obveznosti rejniške pogodbe, kot se tudi redno udeleževala skupin rejnic. Mama M.P. je ves čas spremljanja rejništva imela redne stike z mld. L. in zanjo dobro poskrbela, najprej je mld. L. preživljala pri njej vikende. Z 28.05.2012 smo se na individualni projektni skupini dogovorili, da bo mld. L. pri mami M.P. preživela počitnice in bo v rejniški družini babice E.P. samo med vikendi. Mama M.P. se trudi in tudi dovolj dobro poskrbi za mld. L., zato smo se dogovorili, da bo nekaj časa samo vikend rejništvo, da se spremljamo razvoj mld. L., v kolikor ne bo nobenih težav se rejništvo po naslednji individualni projektni skupini zaključi.	Z.2.

	V mesecu juliju 2012 je CSD opravil tudi obisk na domu pri mami M.P., kjer je ugotovil, da ima gospa urejene prostore in vse pripravljeno za prihod mld. L. v njeno družino. Na zadnji individualni projektni skupini iz dne 17.09.2012 smo se dogovorili, da se rejništvo z 30.09.2012 zaključi, saj ni več razlogov za podaljšanje, ker ima mama M.P. vse izpolnjene pogoje za skrb mld. L.. Iz teh razlogov se pogodba št. ... sklenjena z dne ... razveže. Zaradi navedenega je bilo potrebno odločiti, kot izhaja iz 1. točke izreka te odločbe v smislu 170. člena Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih in 46. člena Zakona o izvajanju rejniške dejavnosti (Uradni list RS, št. 110/02) in s tem je odločba utemeljena. V odločbi je na podlagi 118. člena ZUP organ odločil tudi o stroških postopka, kdo jih trpi, koliko znašajo ter komu in v katerem roku jih je potrebno plačati. Center je ugotovil, da v tem postopku stroški niso nastali. POUK O PRAVNEM SREDSTVU: Zoper to odločbo je dovoljena pritožba v roku 15 dni od vročitve na Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, Ljubljana, Kotnikova 28, pritožba se vloži pisno ali ustno na zapisnik pri organu, ki je odločbo izdal in mora biti kolkovana s 14,18 EUR na podlagi tar. št. 2 Zakona o upravnih taksah (uradni list RS, št. 42/2007- UPB 3). Ta odločba je na podlagi 22. člena Zakona o upravnih taksah oproščena plačila takse...“.	
31-31	Odločba	Z.1.12.
32.	Pristopim vabljen M.P. in povem, da sem srečna. Nimam denarja, nimam službe in nimam avta, ampak sem srečna. Srečna sem zato, ker imam trezno glavo, urejen dom in dva urejena otroka. Začela sem razmišljati o tem, kako sebi in otrokoma pomagati, kako bi bilo najboljši preživeti s takim minimalnim mesečnim dohodkom. Odločila sem se in pazim kam dajem denar. Za vse sem naredila načrt in vodim strogo evidenco, saj drugače mi ne bo uspelo. Živim od DSP in drugih dohodkov nimam. L. prejema pokojnino, vlogo za otroški dodatek sem podala na centru. Doma je vse	Z.2.

	urejeno in se zaradi tega dobro počutim. Glede družbe pa povem, da imam socialno mrežo, družim se z ljudmi kateri ne pijejo, s katerimi se dobro in varno počutim. Imam dober odnos z mojo mamo, saj pogosto pride k meni. L. je v šoli in ni nobenih težav. Občasno je ob vikendih pri babici. Jaz sem se spremenila in sem zelo zadovoljna z lastno spremembo. Odločila sem se tudi, da bom ne hala kaditi. Upam, da mi bo uspelo. Predlagate, da se naše sodelovanje nadaljuje še nekaj časa in sicer, da se srečujeva 1x na mesec na centru ali pri meni na domu. Vaš predlog sprejem in se dogovoriva, da se za srečanje dogovarjava po telefonu. Seznanite me tudi, da bosta na OŠ, ki jo obiskuje L., posredovali zaprosilo za podatke glede L. in njenega funkcioniranja v šoli. Povem, da redno sodelujem s šolo in nimam nobenih težav...	
32-32	Zapisnik	Z.1.11.
33.	ZAPISNIK Sestavljen pri centru za socialno delo ..., ..., v zadevi urejanja rejništva za mld. P. L., na naslovu, s stranko.... NAVZOČI:1. Uradna oseba:, ... Stranka: E.P. Pristopi vabljeni- podatki so v zadevi IZJAVO: Začeto ob ... uri..	Z.0.
34.	Seznanite me, da me vabite v zvezi z dovoljenjem za izvajanje rejniške dejavnosti, ker trenutno nimam nameščenega nobenega otroka v rejništvu. Vprašate me, če bi želela ostati še v naprej rejnica ali želim, da mi dovoljenje ukinete. Na vaše vprašanje povem, da želim, da mi dovoljenje še nekaj časa ostane, saj v kolikor bi bilo potrebno še kdaj poskrbeti za vnukinjo bi želela biti jaz tista ko bom zanjo poskrbela...	Z.0.
33-34	Zapisnik	Z.1.12.
35.	Gospa P. se oglasi na našem centru tako kot sva se dogovorili po telefonu. Gospa pove, da je doma vse v redu, da se s hčerkama imata lepo, da je zelo zaposlena, saj v času njenega odvajanja oziroma zdravljenja se okoli hiše ni veliko delalo. Gospa je zadovoljna in je prepričana, da ji bo uspelo abstimirati. Gospe razložim, da bo po	Z.0.

	ukinitvi rejništva potrebno še nekaj časa sodelovati s centrom in predlagam mesečna srečanja na centru ali pa pri njej doma. Gospa je sprejela predlog...	
35-35	Uradni zaznamek	Z.1.1.
36.	Pokličem M.P. z namenom, da jo seznanim, da je možna vključitev mld. L. v obdarovanje, ki ga organizira ... Za vključitev mld. otroka center potrebuje soglasje staršev. Gospa je z veseljem in hvaležnostjo sprejela ponudbo in dovolila vključitev mld. L. na seznam otrok, ki bodo obdarovani	Z.2.
36-36	Uradni zaznamek	Z.1.1.
37.	Družina mld. M. L. roj. ... , stan. ..., je pri našem centru vključena v obravnavo v okvirju ukrepov za vzgojo in varstvo otroka in njegovih koristi. Zaradi spremljanja družine in oblikovanja celostnega vidika, ki je podlaga za ugotavljanje potrebe po nadaljnjem vključevanju naše službe, vas prosimo za naslednje podatke za mld. L., ki je vključena v vašo šolo: • Kako ocenjujete funkcioniranje L. v razredu? • Kdo jo pripelje v šolo in kdo prihaja po njo? • Kakšno je sodelovanje matere s šolo? • Ali ste opazili, da je mati pod vplivom kakšnih substanc? • Ali ste opazili kakšne čustvene in vedenjske spremembe pri L.? • Morebitna opažanja o zanemarjenosti, pomanjkljive oskrbe ali drugih nepravilnostih, ki bi lahko zbujale sum o neprimerni vzgoji in varstvu otrok s strani matere. Za podatke vas prosimo v skladu s 3. odstavkom 139. člena Zakona o splošnem upravnem postopku (Ur. l. RS. Št.....)in v skladu s 1. odst. 49. člena in 113. člena Zakona o socialnem varstvu (Ur. l. RS.) ter v skladu s 9. in 22. členom Zakona o varstvu osebnih podatkov (Ur. l. RS...). Hvala za sodelovanje in lepo pozdravljeni!...	Z.0.
37-37	Zaprosilo za posredovaje podatkov	Z.1.1.
38.	Socialna delavka posreduje M.P. vabilo na dobrodelno akcijo.	Z.2.
38-38	Vabilo	Z.1.12.

Priloga 5 – tabele kvantitativne analize anketnega vprašalnika

XIZ1a23_5_text	XIZ1a23 (Drugo:)				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	dipl. upr.org.	2	1%	5%	5%
	sociologinja	2	1%	5%	11%
	dipl. upravni organizator	1	0%	3%	14%
	dipl. upr. ved	1	0%	3%	16%
	višji uprav. delavec	1	0%	3%	19%
	strokovni sodelavec	2	1%	5%	24%
	dipl. org. managerka	1	0%	3%	27%
	pravnica in socialna delavka	1	0%	3%	30%
	profesor	1	0%	3%	32%
	politolog	1	0%	3%	35%
	strokovna sodelavka	1	0%	3%	38%
	univerzitetna diplomirana socialna delavka	1	0%	3%	41%
	sociolog	5	1%	14%	54%
	mag. upravnih ved	1	0%	3%	57%
	upravni delavec	1	0%	3%	59%
	spec. pedagog	1	0%	3%	62%
	poslovni sekretar	1	0%	3%	65%
	dipl. upravni del.	1	0%	3%	68%
	sociolog in teolog	1	0%	3%	70%
	univ. dipl. upr. org.	1	0%	3%	73%
	dip. upr. org.	1	0%	3%	76%
	viš. uprav. del.	1	0%	3%	78%
	višja upravna delavka	1	0%	3%	81%

	diplomirani varstvoslovec	1	0%	3%	84%
	diplomirana ekonomistka	1	0%	3%	86%
	pedagog - andragog	1	0%	3%	89%
	dipl. upr. org.	1	0%	3%	92%
	organizator socialne mreže	1	0%	3%	95%
	pravnica z višjo pravno šolo v Mariboru	1	0%	3%	97%
	viš. upr. delavec	1	0%	3%	100%
Veljavni	Skupaj	37	10%	100%	

Tabela: Izobrazbena struktura anketiranih (drugo)

Q1	Na centru za socialno delo opravljam naslednja področja dela (možnih je več odgovorov):							
	Podvprašanja	Enote					Navedbe	
		Frekvence	Veljavni	% - Veljavni	Ustrezni	% - Ustrezni	Frekvence	%
Q1a	Informator	14	374	4%	374	4%	14	1%
Q1b	Enotna vstopna točka	83	374	22%	374	22%	83	8%
Q1c	Prva socialna pomoč	159	374	43%	374	43%	159	16%
Q1d	Osebna pomoč	102	374	27%	374	27%	102	10%
Q1e	Socialno delo z družino – storitev pomoč družini za dom	70	374	19%	374	19%	70	7%
Q1f	Socialno delo z družino – javna pooblastila in ukrepi	97	374	26%	374	26%	97	10%
Q1g	Rejništvo	47	374	13%	374	13%	47	5%
Q1h	Posvojitve	40	374	11%	374	11%	40	4%
Q1i	Socialno delo z odraslim posameznikom	55	374	15%	374	15%	55	6%
Q1j	Skrbnišтво odraslih	42	374	11%	374	11%	42	4%
Q1k	Skrbnišтво mladoletnih	39	374	10%	374	10%	39	4%
Q1l	Socialno delo z mladimi s težavami v vedenju	40	374	11%	374	11%	40	4%
Q1m	Koordinator v skupnosti	8	374	2%	374	2%	8	1%
Q1n	Koordinator za obravnavo nasilja	4	374	1%	374	1%	4	0%
Q1o	Polivalentno delo	15	374	4%	374	4%	15	2%
Q1p	Programi centra za socialno delo (krizni centri, varne hiše, materinski domovi)	24	374	6%	374	6%	24	2%
Q1q	Preventivni programi	23	374	6%	374	6%	23	2%
Q1r	Delo z osebami v kazenskih postopkih, na in po prestajanju zaporne kazni in nadomestne kazni	47	374	13%	374	13%	47	5%
Q1s	Drugo:	81	374	22%	374	22%	81	8%
	SKUPAJ		374		374		990	100%

Tabela: Opravljana področja dela

Q1s_text	Q1 (Drugo:)				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	preživnine, očetovski dopust, priznanje očetovstva	1	0%	1%	1%
	poslovodstvo	1	0%	1%	3%
	preživnine, očetovstvo, materinstvo	1	0%	1%	4%
	nasilje v družini po zpnd	1	0%	1%	6%
	pomoč družini na domu	1	0%	1%	7%
	zasvojenost	1	0%	1%	9%
	naloge po zakonu (ob razpadu družinske skupnosti)	1	0%	1%	10%
	prejemki in oprostitve	1	0%	1%	12%
	nasilje v družini	1	0%	1%	13%
	pravno varstvo	1	0%	1%	15%
	javna pooblastila	1	0%	1%	16%
	direktor	1	0%	1%	18%
	denarni prejemki	1	0%	1%	19%
	pri rej. in posv. v sodelovanju s soc.del	1	0%	1%	21%
	koordinator lokalne mreže	1	0%	1%	22%
	oprostitve plačil institucionalnega varstva, družinski pomočnik	1	0%	1%	24%
	starševsko varstvo in družinski prejemki	5	1%	7%	31%
	uveljavljanje pravic iz javnih sredstev	2	1%	3%	34%
	vodenje strokovnega dela in poslovanje	1	0%	1%	36%
	urejanje priznanja očetovstva	1	0%	1%	37%
	starševsko varstvo, družinske prejemke in delno zupjs	1	0%	1%	39%
	interventna služba	1	0%	1%	40%
	koordinatorka obravnave v skupnosti	1	0%	1%	42%
	urejanje družinskih razmerij	1	0%	1%	43%
	direktor	1	0%	1%	45%
	varstveni nadzor	2	1%	3%	48%
	javna pooblastila – varstvo odraslih	1	0%	1%	49%

	mladoletno prestopništvo	1	0%	1%	51%
	zupjs, zsdp	1	0%	1%	52%
	svetovanje	1	0%	1%	54%
	koordinator za nadomestne kazni	1	0%	1%	55%
	oprostitve plačil ins, varstva, invalidne osebe, družinski pomočnik, tolmač	1	0%	1%	57%
	socialni transferji	1	0%	1%	58%
	polivalenca	1	0%	1%	60%
	delo z žrtvami nasilja	1	0%	1%	61%
	oprostitve, predlogi – duševno zdravje, odvzem poslovne sposobnosti ...	1	0%	1%	63%
	varstvo invalidov	2	1%	3%	66%
	direktorica	1	0%	1%	67%
	razveze, predhodno d. p.	1	0%	1%	69%
	rej. in posv. v sodelovanju s soc. del.	1	0%	1%	70%
	področje uveljavljanja pravic iz javnih sredstev	1	0%	1%	72%
	nezakonska rojstva, svetovalni razgovor pred razvezo zakonske zveze, predhodno družinsko posredovanje	1	0%	1%	73%
	zupjs	1	0%	1%	75%
	mladoletniki v kazenskih postopkih	1	0%	1%	76%
	dno, kdč, priznanje očetovstva, zakonsko prebivališče, zapuščinski postopki za mld. osebe ...	1	0%	1%	78%
	pravice iz javnih sredstev	2	1%	3%	81%
	alternativno kaznovanje	1	0%	1%	82%
	družinski pomočnik	3	1%	4%	87%
	koordinator pomoči na domu	1	0%	1%	88%
	direktorica	1	0%	1%	90%
	razpad družinske skupnosti, predhodno družinsko posredovanje	1	0%	1%	91%
	starševsko varstvo	1	0%	1%	93%
	storitev pomoč družini na domu	1	0%	1%	94%
	preživnine, prehodna družinska posredovanja, očetovstva	1	0%	1%	96%
	vođenje programa pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu	1	0%	1%	97%
	preživnine	1	0%	1%	99%

	javna sredstva, naloge po zakonu o duševnem zdravju	1	0%	1%	100%
Veljavni	Skupaj	67	18%	100%	

Tabela: Opravljana področja dela (drugo)

Q3	Prosim navedite katere koncepte uporabljate?	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	vv	1	0%	2%	2%
	vzpostavljanje delovnega odnosa	1	0%	2%	4%
	perspektiva moči , sustvarjanje rešitve	1	0%	2%	6%
	...	1	0%	2%	9%
	koncept delovnega odnosa, koncept perspektive moči, oblikovanje izvirnih delovnih projektov moči ...	1	0%	2%	11%
	vzpostavljanje delovnega odnosa, instrumentalna definicija problema, osebna pomoč, perspektiva moči ...	1	0%	2%	13%
	- metoda socialnega dela s posameznikom, s skupino in skupnostno socialno delo - terensko delo - koncept delovnega odnosa - raziskovanje življenjskega sveta uporabnika, iskanje virov in sredstev - perspektiva moči - analiza tveganja - pogovarjanje in zapisovanje v socialnem delu, poročanje in dokumentiranje	1	0%	2%	15%
	koncept delovnega odnosa, koncept osebnega vodenja ,	1	0%	2%	17%
	perspektiva moči, etika udeležnosti, ravnanje s sedanjostjo ali koncept so-prisotnosti, znanje za ravnanje	1	0%	2%	19%
	delovni odnos (prvi stik, dogovor o sodelovanju, definicija problema, osebno vodenje), življenjski svet uporabnika, analiza tveganja, krepitev moči ...	1	0%	2%	21%
	Lüssijeva načela metode socialnega dela	1	0%	2%	23%
	instrumentalna definicija problema, opolnomočenje, perspektiva moči, soustvarjanje ...	1	0%	2%	26%
	instrumentalna definicija problema, etika udeležnosti perspektiva moči ravnanje s sedanjostjo dogovor	1	0%	2%	28%
	delo z družino v razhodu delo s posameznikom v stiski	1	0%	2%	30%
	vsekakor soustvarjanje z uporabnikom, delovanje iz perspektive moči, znanja za ravnanje, pogajanje.	1	0%	2%	32%
	koncept delovnega odnosa, dogovora, oblikovanja definicije problema, dodajanje moči	1	0%	2%	34%
	delo s posameznikom, družino in v skupnosti	1	0%	2%	36%
	jezik sd, krepitev moči, vzpostavitev del odnosa, zagovorništvo,	1	0%	2%	38%
	osebno, konkretno, tukaj in sedaj ...	1	0%	2%	40%
	vzpostavljanje delovnega odnosa, osebno vodenje, instrumentalna definicija problema, večanje moči, zagovorništvo	1	0%	2%	43%
	koncept delovnega odnosa - socialno delavsko ravnanje, etika udeležnosti, perpektiva moči, soustvarjanje novih rešitev, projekt sodelovanja znanje za ravnanje	1	0%	2%	45%
	kjijio	1	0%	2%	47%
	raziskovanje življenjskega sveta uporabnika, delovni odnos, skupna opredelitev problema, iskanje virov, krepitev moči, analiza tveganja in ocena ogroženosti, individualna projektna skupina ...	1	0%	2%	49%

	delo s posameznikom	1	0%	2%	51%
	delo s posameznikom, socialno delo v skupnosti	1	0%	2%	53%
	perspektiva moči in opolnočmočenje, znanje za ravnanje, etika udeležnosti, osebno vodenje, soustvarjanje, dogovor in mandati ...	1	0%	2%	55%
	- skupaj z uporabnikom iskati ustrezne rešitve - krepitev uporabnikov, da se odločijo za spremembe - z uporabniki dogovarjati določene cilje in termine za doseg te	1	0%	2%	57%
	opolnočmočenje, osebno vodenje, dogovor	1	0%	2%	60%
	etika udeležnosti, perspektiva moči, soustvarjanje rešitev,	1	0%	2%	62%
	sistemska socialno delo petra Lüssija vzpostavljane delovnega odnosa odnos in proces med udeležnimi izviren delovni prjekt pomoči osebno vodenje perspektiva moči dodajanje moči etika udeležnosti znanje za ravnanje ravnanje s sedanjostjo	1	0%	2%	64%
	dogovarjanje, sodelovanje, upoštevanje uporabnika, - iskanje rešitev skupaj z njim v smislu instrumentalne definicije problema, tukaj in zdaj ...	1	0%	2%	66%
	koncept partnerstva med mano in uporabnikom, udeležnost obeh v procesu pomoči, osebni odnos v procesu pomoči, sodelovanje v procesu pomoči, soustvarjanje v procesu pomoči, dodajanje moči uporabniku,	1	0%	2%	68%
	vse koncepte četrtega vala socialnega dela	1	0%	2%	70%
	oseben odnos z odraslo žensko, žrtev nasilja	1	0%	2%	72%
	koncepti soc. dela z družino - soustvarjanje zelenih izzidov, vzpostavitev osebnega stika in delovnega odnosa, instrumentalna def. problema, opolnočmočenja, načela pogajanja, proslavljanje ... koncept individualnega svetovanja; koncept individualnega dela s posameznikom; koncept analize tveganja; mediacija v sporu (to sem se izobrazila kasneje); koncept opolnočmočenja posameznika in krepitev moči; koncepti socialnega dela z mladimi (vodene individualnega pogovora in vodenje delavnic (asertivnosti in socialnih veščin)); koncepti povzemanja (če vas prav razumem / sem bila dovolj razumljiva/)	1	0%	2%	74%
	metode: vzpostavljane delovnega in osebnega odnosa, raziskovanje življenjskega sveta uporabnikov, njihovih virov moči in krepitev virov, analiza tveganja, eko zemljevid, socialno delo z družino, socialno delo s posameznikom; skupnostno socialno delo, timsko delo, mediji in socialno delo, raziskovanje v socialnem delu – delo skupaj z uporabnikom, soustvarjanje izvirnega delovnega projekta pomoči, izhajanje iz perspektive moči, zapisovanje v socialnem delu in druge.	1	0%	2%	77%
	vzpostavljane delovnega odnosa, dogovor o sodelovanju, instrumentalna definicija problema, izviren delovni projekt pomoči, perspektiva moči, etika udeležnosti, znanje za ravnanje, ravnanje s sedanjostjo (ali koncept so-prisotnosti), opolnočmočenje, pomoč posamezniku, osebno vodenje, zagovorništvo, individualno načrtovanje, socialno delo z družino	1	0%	2%	79%
	- uspostavljane delovnega odnosa – soustvarjanje – krepitev moči – opolnočmočenje	1	0%	2%	81%
	delo s posameznikom delo z družino timsko delo	1	0%	2%	83%
	vzpostavitev delovnega odnosa, krepitev moči, analiza in ocena tveganja, terensko delo, delo s posameznikom ...	1	0%	2%	85%

	etika udeležnosti delovni odnos perspektiva moči	1	0%	2%	87%
	prvi pogovor, sistemska načela s.d (Lüssi), načini ranjanja (Lüssi), supervizija, vzpostavljanje delovnega odnosa, etika soc. dela, etika udeležnosti, intervju, osebno vodenje	1	0%	2%	89%
	dogovor o delu, istrumentalna definicija problema, osebno vodenje, perspektiva moči, etika, ravnanje s sedanostjo, znanje za ravnanje	1	0%	2%	91%
	/	1	0%	2%	94%
	o	1	0%	2%	96%
	etika soudeležnosti, znanje za ravnanje, to je jezik socialnega dela	1	0%	2%	98%
	uporabljam metode socialnega dela, kot so: kritična proučitev pobude, vzpostavljanje delovnega odnosa, sodelovanje z drugimi institucijami, analiza tveganja in ogroženosti, taktike za zmanjševanje tveganja in škode, iskanje virov moči v družini, iskanje resursov posameznika v kontekstu ukrepov za zaščito otroka in povezujem metode z zakonodajo	1	0%	2%	100%
Veljavni	Skupaj	47	13%	100%	

Tabela: Dejanska uporaba teoretskih konceptov socialnega dela

Q7	Prosim, da tudi na kratko utemeljite vaš odgovor:				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	Uporabljam uporabniku razumljiv jezik, saj le tako lahko vzpostavim hitro kvaliteten in zaupen delovni odnos in dobro delovno alianso, ki ga dopolnjujem z jezikom socialnega dela, kolikor ga uporabnik lahko razume.	1	0%	1%	1%
	Moj pristop je v glavnem odvisen od konkretnega „problema“ oz. uporabnika, iščem način, da se uporabniku najbolj približam, da me razume, da lahko soustvarjava ...	1	0%	1%	2%
	Prilagoditev uporabniku.	1	0%	1%	3%
	Porabniki niso strokovnjaki, za popolno razumevanje se jim je potrebno približati tudi na področju izražanj. Strokovni jezik v socialnem delu je umetna tvorba in uporabnikom nerazumljiv – instrumentalna definicija, ekspert iz izkušenj, soustvarjanje ...	1	0%	1%	4%
	Izvajanje storitev in upravnih postopkov.	1	0%	1%	5%
	Svoje izraze prilagodim delu z uporabnikom in jih po potrebi razložim.	1	0%	1%	6%
	Tako jezik socialnega dela kot upravno/pravni jezik poskušam narediti uporabniku razumljivega.	1	0%	1%	7%
	Večinoma na začetku uporabljam jezik socialnega dela. Če opazim, da uporabniku ni razumljiv, uporabim še vsakdanjega.	1	0%	1%	8%
	Ljudem je potrebno razložiti zakone, da jih razumejo v njihovem jeziku.	1	0%	1%	8%
	Zaradi vseh inšpekcijskih nadzorov, nadzorov ministrstva in zaradi varuha človekovih pravic.	1	0%	1%	9%
	Glede na to, da delam na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev se moram večkrat sklicevati na določila zakona, ki jih najprej navedem v upravno/pravnem jeziku, kasneje razložim v socialnodelovnem, splošno v pogovorih pa vedno uporabljam socialnodelovni jezik.	1	0%	1%	10%
	Delam na področju zupjs.	1	0%	1%	11%
	Področje dela.	1	0%	1%	12%
	Zaradi prepletanja socialno varstvenih storitev z javnimi pooblastili.	1	0%	1%	13%
	Jezik, ki je ljudem razumljiv.	1	0%	1%	14%
	To se mi zdi pri mojem delu pomembno.	1	0%	1%	15%
	Uporabljam jezik socialnega dela, pri sodelovanju na drugih področjih (npr. skrbništvo), pa prihaja tudi do uporabe upravno/pravnega jezika, ki ga potem še „tolmačim“ na uporabniku razumljiv jezik.	1	0%	1%	16%
	Pri pravicah starševskega varstva uporabljam večinoma upravno/pravni jezik, sicer jezik sd, če se le da.	1	0%	1%	17%
	Ker delam ukrepe kot tudi naloge po zakonu, moram dostikrat uporabiti tudi pravni jezik.	1	0%	1%	18%
	Da stranka razume.	1	0%	1%	19%
	Jezik in besedišče prilagodim uporabnikom, praviloma ga poenostavim. Z uporabniki, ki enačijo strokovno usposobljenost z visoko strokovnimi izrazi, ja, uporabljam jezik socialnega dela, tujke ... jezik prilagodim uporabniku.	1	0%	1%	20%
	.	1	0%	1%	21%

	/	3	1%	3%	24%
	Upravno pravni jezik uporabljam zaradi predpisane zakonodaje, pravilnikov in navodil, jezik socialnega dela pa, kadar je stranka v stiski.	1	0%	1%	25%
	Ker sodelujem z zunanjimi institucijami, uporabljam tudi upravno/pravni jezik. Izdajam tudi odločbe.	1	0%	1%	25%
	Želela sem obkrožiti še odgovor - vsakdanji, uporabniku razumljiv jezik, ker sem v praksi ugotovila, da je to eden bistvenih pogojev za to, da se med uporabnikom in menoj razvije zaupljiv odnos.	1	0%	1%	26%
	Jezik soc.del. je osnova našega dela z ljudmi, prepleta se z jezikom uporabnika.	1	0%	1%	27%
	Z uporabnikom vzpostavim zaupanje zelo hitro z uporabo vsakdanjega jezika.	1	0%	1%	28%
	Na področju transferjev je težko ves čas uporabljati le jezik socialnega dela, saj je veliko birokratskega dela, ki vključuje upravno/pravne izraze.	1	0%	1%	29%
	Stranki se moraš približati na njemu razumljiv način, vsekakor se v pogovoru vpleta jezik socialnega dela, vendar na način, da ga uporabnik razume. V kolikor bi samo uporabljali jezik socialnega dela, naši uporabniki ne bi bili zadovoljni in tudi bi težko razumeli, kaj se pričakuje od njih oz. kako se jim nudi pomoč.	1	0%	1%	30%
	Stranke navadno nimajo nič od tega, če z njimi govoriš v strokovnem jeziku, ki ga ne razumejo. Zelo redko obravnavam stranke, ki so izobražene, razgledane ... večinoma gre za zelo preproste ljudi.	1	0%	1%	31%
	Strokovno delo, ki ga opravljam zahteva sodelovanje s službami, ki imajo izrazoslovje in koncepte, ki so strokovno iz drugih strok in strokovnjaki, s katerimi sodelujem, hočejo prepoznati stroko socialnega dela v luči njihovih konceptov in načina izražanja, še posebej če gre za mejna področja delovanja služb in organizacij.	1	0%	1%	32%
	Uporabljam socialni jezik, pa tudi uporabniku razumljiv.	1	0%	1%	33%
	Stranke v prvi vrsti seznanim s pravnimi podlagami, ki so pri mojem delu orodje za nadaljnji konstruktivni pogovor, usmerjen k rešitvi. Ko so razčiščeni vsi zakonski pojmi glede na primer, se lahko začnem pogovarjati v jeziku socialnega dela, kaj to pomeni v konkretnem primeru, kaj za sabo potegne, kje videti pozitivne rešitve ipd.	1	0%	1%	34%
	Pri delu mi je lažje, če zraven vsakdanjega uporabniku razumljivega jezika uporabljam tudi jezik socialnega dela. stvari, dogodki, stanja, težave ... postajajo tako bolj razvidne.	1	0%	1%	35%
	Trudim se uporabljati jezik socialnega dela in jezik soustvarjanja, delam skupaj z uporabnikom z uporabo zgoraj navedenih konceptov, a uporabljam tudi vsakdanji jezik in uporabniku razumljiv jezik.	1	0%	1%	36%
	Pri storitvah in pri delu z žrtvami nasilja večinoma uporabljam jezik socialnega dela, medtem ko pri jemanju izjav na zapisnik ... (uradnih dejanjih) uporabjam tudi upravno/pravni jezik. Slednje je prisotno tudi pri obravnavi nadomestne kazni oz. javnih pooblastil, ki niso storitve niti ne sam upravni postopek.	1	0%	1%	37%
	Naše stranko so pogosto zelo funkcionalno nepismene, zelo zelo redki so tisti, ki so bolj izobraženi, tako da bi le izjemoma kdo razumel strokovno besedoslovje.	1	0%	1%	38%
	Uporabljam jezik soustvarjanja in jezik socialnega dela ob enem tudi vsakdanji, uporabniku razumljiv jezik. Stremim k temu, da me uporabniki razumejo, da se jim približam. Osebnosti mi je pomembno, da je moj jezik za uporabnika razumljiv, da	1	0%	1%	39%

mu ne daje občutka „visokosti in nedostopnosti“, hkrati pa sem strokovna in se z njim ne pogovarjam „po domače“. Zavedam se, da so naše besede lahko orodje in orožje oz. da je pogovor naše orodje, skozi katerega uporabniku zagotovimo varen prostor ter možnosti stopanja do pravih in želenih izidov zanj.				
pri delu je pomembno, da z uporabnikom ustvariš poleg delovnega tudi in osebni odnos, zaupanje in seveda, da uporabnik razume, kaj govoriš, zato se mi zdi, da je najboljši način uporaba preprostih besed, razumljivih vsem.	1	0%	1%	40%
Stranke vlagajo vlogo za uveljavljanje pravic iz javnih sredstev.	1	0%	1%	41%
Odgovora bi bila dva 3. in 4. , odvisno od tega, kakšnega uporabnika imam pred seboj.	1	0%	1%	42%
Pri zapisovanju, ko gre za storitev in spremljanje rejništva uporabljam jezik socialnega dela.	1	0%	1%	42%
Jezik socialnega dela omogoča, da vzpostavimo in vzdržujemo kontekst socialnega dela v delovnem odnosu in v individualnih projektih pomoči.	1	0%	1%	43%
Stroko je potrebno negovati in z ljudmi soustvarjati jezik socialnega dela, pomembno je, da začutijo, da skupaj z njimi in sami lahko pripomorejo k rešitvi svojega problema, stiske.	1	0%	1%	44%
Delo na evt – dejanskega stika z uporabniki je malo.	1	0%	1%	45%
Sezanjanje z veljavno zakonodajo.	1	0%	1%	46%
Pravega socialnega dela je bolj malo, vedno več je birkokratskega dela.	1	0%	1%	47%
Momo.	1	0%	1%	48%
S tem ustvarim boljšo komunikacijo z uporabnikom, ki ob tem začuti, da je slišan in da je on najpomembnejši pri soustvarjanju rešitev.	1	0%	1%	49%
Kljub osvojenemu strokovnemu znanju, sem pogosto v situaciji, ko uporabljam uporabniku razumljiv jezik. Iz prakse lahko potrdim, da to sicer ni ovira pri sodelovanju z uporabnikom, ki sledi dejanjem, ravnanjem. Je pa to ovira pri javnem nastopanju in predstavljanju stroke socialnega dela.	1	0%	1%	50%
Uvodoma uporabim jezik socialnega dela in upravno/pravni jezik, potem pa še razložim z vsakdanjim, uporabniku razumljivim jezikom:	1	0%	1%	51%
Enostavno ni časa in bolj so pomembni postopki.	1	0%	1%	52%
Pri delu uporabljam jezik socialnega dela, upravno/pravni jezik in vsekakor vsakdanji običajni jezik, saj nas v večini uporabniki ne bi razumeli. Souporabo vseh treh vidim kot nujno in edino možnost za celostne storitve.	1	0%	1%	53%
Psp, op - jezik sd; evt: upravno pravni jezik.	1	0%	1%	54%
Skupaj s stranko poskušam najti sprejemljive oblike reševanja težav.	1	0%	1%	55%
Uporabniki večinoma prihajajo iz podeželskega okolja oziroma imajo nizko stopnjo izobrazbe, zato je potrebno na preprost in čim bolj njim razumljiv način predstaviti skupno delo.	1	0%	1%	56%
Sploh pri strankah, ki so nižje izobražene ali imajo znižane sposobnosti, sicer je socialno delovnega jezika lahko več ali celo prevladuje (sploh pri storitvah, ne toliko pri javnih pooblastilih).	1	0%	1%	57%
Vse bolj opažam, da včasih niti ni mogoče nekaterih stvari ubesediti drugače kot z jezikom socialnega dela. Bolj kot se uporablja teorija socialnega dela v praksi, bolj je prisoten jezik socialnega dela. Je pa odvisno od področja dela. Na področju	1	0%	1%	58%

ukrepov in javnih pooblastil je jezik socialnega dela veliko bolj prisoten kot pri enotni vstopni točki, kjer ga praktično ni.				
Velikokrat je potrebno uporabiti uporabniku vsakdanji jezik.	1	0%	1%	58%
Glej odgovore zgoraj birokratizirano delo ...	1	0%	1%	59%
Preobremenjenost s kopico administrativnih opravil, preveliko število vlog, preveč navodil ministrstva, ukinjanje socialnega dela v postopkih dodelitve denarno socialnih dajatev ...	1	0%	1%	60%
Ker delam različna področja, se trudim, kolikor je mogoče ob vseh pravno-upravnih zadevah, da uporabljam jezik socialnega dela, saj tako z uporabniki soustvarjaš rešitve.	1	0%	1%	61%
Skozi prakso sem ugotovila, da veliko ljudi težje razume jezik socialnega dela	1	0%	1%	62%
Odkvisno od časovnih zmožnosti, zaradi prevelikega pretoka uporabnikov.	1	0%	1%	63%
V razgovorih z uporabniki uporabljam njim razumljiv jezik, če uporabim strokovni izraz ga pojasnim – na to sem pozorna – na strokovnih timih oz. drugih srečanjih z drugimi strokovnimi delavci se trudim uporabljati strokovni jezik socialnega dela, upravno/pravni jezik uporabljam, kadar je to nujno potrebno.	1	0%	1%	64%
Zaradi področja, na katerem delam.	1	0%	1%	65%
Pri delu z uporabnikom socialnovarstvenih storitev upoštevam zakonodajo s področja sv in zup, obenem pa se trudim biti empatična, sočutna in nuditi pomoč za samopomoč uporabniku sv.	1	0%	1%	66%
Socialnovarstvene storitve zahtevajo uporabo socialnega jezika, ustvarjanje socialno delovnega odnosa z uporabnikom ter ustvarjanja izvirnega projekta pomoči, tako v nujenju pomoči v materialnem smislu kot v sistemu odnosov med partnerjema ali/in posameznika v družini.	1	0%	1%	67%
Ključna za razumevanje uporabnika, za vzpostavitev zaupnega in boljšega odnosa.	1	0%	1%	68%
Upravno pravni jezik mnogi hitreje zastopijo.	1	0%	1%	69%
S tem želim, da me uporabnik razume, da lažje komunicirava in iščeva rešitve za njegov problem oz. da peljeva postopek do zaželenega cilja.	1	0%	1%	70%
Pri samem delu se srečujem z uporabniki, kjer se uporablja predvsem razumljen jezik vsakemu človeku posebej.	1	0%	1%	71%
V neposrednem kontaktu z ljudmi je pridobivanje posameznika za reševanje njegovih težav najlažje pridobiti na način pogovora, kot ga sam razume.	1	0%	1%	72%
Uporaba vsakdanjega jezika, ki ga prilagodiš posamezniku, je predvsem osnova za razumevanje in vzpost. delovnega odnosa.	1	0%	1%	73%
Skupaj s stranko poskušam najti sprejemljive oblike reševanja težav.	1	0%	1%	74%
Pri sovjem delu uporabljam tako jezik soustvarjanja – jezik socialnega dela kot tudi jezik razumljiv uporabniku. Menim, da je to tako kompatibilno.	1	0%	1%	75%
Z uporabo pravilno formuliranega besedišča se ustvari socialno delovni odnos, po drugi strani pa je glede na naravo dela potrebna tudi pravno formalna terminologija.	1	0%	1%	75%
To so pozitivne besede (odkrivanje, soustvarjanje, sodelovanje, dodajanje moči ...), ki opogumljajo, dodajajo moč ...	1	0%	1%	76%
Uporabniki v večini razumejo preprost jezik.	1	0%	1%	77%
Večina strank uporablja narečni pogovor tako, da se je potrebno zelo potruditi, da strokovno zanje iz različnih	1	0%	1%	78%

	področij prevedemo v stranki razumljiv jezik.				
	Večinoma uporabniki prihajajo zaradi informacij v zvezi z uveljavljanjem pravic iz javnih sredstev, kjer jim je običajno potrebno pojasniti pogoje s pravnega vidika.	1	0%	1%	79%
	Skušam uporabljati zlasti jezik socialnega dela (na uporabniku razumljiv način), kadar obravnava poteka (tudi) v okviru javnih pooblastil (npr. zaščita otroka), pa delno tudi upravno-pravno jezik.	1	0%	1%	80%
	Uporabniku je bliže, bolj razumljivo, če se pogovarjam z njim z besedami, ki so mu bolj znane, domače. Poleg tega imam veliko stika z Romi in pripadniki drugih etničnih manjšin, tako da je za sodelovanje in razumevanje potrebna čimbolj vsakdanja govorica, da si lahko sledimo ...	1	0%	1%	81%
	Praksa in izkušnje naredijo kvaliteto in način, ki si ga zberemo.	1	0%	1%	82%
	Sem v vlogi strokovnega delavca, ki ne vodi postopkov po zup in je seveda ta način strokovnega dela mogoč.	1	0%	1%	83%
	Kadar gre za upravne postopke, in ti so v večini mojega dela, moram uporabljati upravno - pravni jezik.	1	0%	1%	84%
	Moje izkušnje so, da nas stranke najbolj razumejo, ko uporabljam njim razumljiv jezik. Uporabljam tudi pravni jezik, ko jih soočam s členi iz zakonov.	1	0%	1%	85%
	Pri delu z mladimi je to edino smiselno, temu jeziku v upravnih postopkih dodam upravno-pravni jezik.	1	0%	1%	86%
	V primeru nejasnosti oz. vprašanj uporabnikov jim predstavim veljavno zakonodajo, nato jo prevedem (poskušam prevesti) v njim razumljiv način dojemanja.	1	0%	1%	87%
	Kot strokovni vodja uporabljam jezik socialnega dela, kot direktorica pa uporabljam dosti upravno pravnega jezika	1	0%	1%	88%
	Večino postopkov je upravnih in so časovno opredeljeni, zato je več časa namenjeno temu.	1	0%	1%	89%
	Področje mojega dela zahteva v večini upravno/pravni jezik. kadar je potrebno, uporabljam jezik socialnega dela – predvsem v komunikaciji s strokovnimi delavci, v komunikaciji z uporabniki naših storitev pa uporabniku razumljiv jezik.	1	0%	1%	90%
	Poleg storitev izvajam tudi javna pooblastila in vodim upravne postopke.	1	0%	1%	91%
	Naučila sem se, da je potrbito uporabniku približati strokovni jezik, zato poimenujem s strokovnim terminom, ampak ga opisno razložim, da uporabnik razume ... najbolj pogosto se izražam opisno v razgovorih.	1	0%	1%	92%
	Zaradi pisanja odločb in drugih pravnih aktov uporabljam soc. del. jezik in upravni/pravni jezik. Med pogovorom z uporabniki prevajam v jezik, ki je uporabnikom razumljiv.	1	0%	1%	92%
	Super bi bilo uporabljati jezik socialnega dela, vendar glede na razumevanje uporabnikov, predvsem zaradi zakomplicirane zakonodaje in birokracije, je potrebno uporabnikom razložiti na preprosti način, tako da razumejo. Včasih je potrebno tudi kaj narisati ...v pogovorih s strokovnimi delavci pa se vsekakor uporablja jezik socialnega dela.	1	0%	1%	93%
	V pretežno ruralnem okolju je vsakdanji govor najbolj običajen, razumljiv, najbolj se lahko približam stranki in njenemu razumevanju.	1	0%	1%	94%
	Delam s starejšimi osebami, ki potrebujejo predvsem njim razumljivo razlago, kar pa je lahko le vsakdanji, uporabniku razumljiv jezik	1	0%	1%	95%
	Pri svojem delu „govorim socialno delo“, izhajam iz perspektive moči, spodbujam in dajem pohvale, se vživim v uporabnikov svet, mu verjamem, delam z njim v sedanjosti, osredotočam se na majhne uspehe, ki jih lahko skupaj z uporabniki proslavljamo ... seveda se delo močno opira na	1	0%	1%	96%

	zakonodajo in glede na to, da smo tu za njih tudi z namenom informiranja, se pravnem/upravnem jeziku ne moremo izogniti.				
	Pri našem delu so uporabnice (tudi otroci) večinoma iz nižjih socialnih slojev (nezaposlene, z oš izobrazbo ali brez) in nekaterim je potrebno razložiti preprosto, da razumejo postopke tako socialnega dela kot delo drugih strokovnih služb (npr. policija).	1	0%	1%	97%
	Zaradi narave dela na področju, na katerem delam.	1	0%	1%	98%
	Praktičnost, razumljivost za ljudi, vse gre hitreje, ljudje so zadovoljni ...	1	0%	1%	99%
	Zaradi tega, da bi uporabniki čim bolje razumeli predpisane postopke, da ne bi prihajalo do nesporazumov in zaradi kroničnega pomanjkanja časa, se v praksi dobro obnese čim bolj vsakdanji, uporabniku razumljiv jezik.	1	0%	1%	100%
Veljavni	Skupaj	106	28%	100%	

Tabela: Uporaba jezika oziroma besedišča socialnega dela (utemeljitev)

Q8	Kaj menite, da je pri delu drugače, če uporabljate jezik socialnega dela oziroma kakšne spremembe prinaša dosledna uporaba jezika socialnega dela. Prosim utemeljite.				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	Drugi, uporabniki, sodišče, ... ne bi razumeli.	1	0%	1%	1%
	Zaupen, spoštljiv odnos, kjer upravičenec sam prevzema odgovornost za svoje vedenje – aktivnosti.	1	0%	1%	2%
	Zaupanje, soustvarjanje, uporabniška participacija ...	1	0%	1%	3%
	Vsekakor uporaba jezika socialnega dela pripomore pri ohranjanju visoke stopnje strokovnosti poklica in tudi nekako k ugledu, saj ni dovolj samo dobro srce in pripravljenost pomagati soljudem.	1	0%	1%	4%
	Določenih izrazov določeni ljudje ne razumejo.	1	0%	1%	5%
	Soustvarjanje v socialnem delu ubesedimo z vsebino, kaj delmo kot strokovnjaki s tem krepimo poklicno identiteto tudi napram drugim strokam.	1	0%	1%	6%
	Razumljivost tolmačenja, pojasnjevanja zakonodaje, dolžnosti in pravice.	1	0%	1%	7%
	Opora strokovnega dela.	1	0%	1%	8%
	Jezik strok. dela je možno uporabljati zgolj v kontaktih z ostalimi strokami, pri delu z uporabniki ni uporaben.	1	0%	1%	9%
	Nerazumevanje s klient. strani.	1	0%	1%	10%
	Delo teče skupaj z ljudmi, ni občutka moje moči pri uporabnikih – ustvarja se dober sodelujoč odnos – uporabnik sam išče rešitve za svoje nadaljnje življenje.	1	0%	1%	11%
	Predvsem se poslužujem povzemanja, da preverim, če se z uporabnikom razumeva.	1	0%	1%	12%
	Sporočilna vrednost mora biti enaka ne glede na „vrsto“ jezika, pri delu z maldimi pa tudi z jezikom ne smemo zanemariti, da je vsakdanji jezik pomemben pri ustvarjanju odnosa, s pomočjo katerega se soc. delo sploh lahko začne.	1	0%	1%	13%
	Uporabnik se nikoli ne počuti napadanega ali obsojanega in mu zagotavlja varen prostor za pogovor. Je povabljen v soustvarjanje.	1	0%	1%	14%
	Naletim na težave v razumevanju problematike oziroma diagnostika ni enaka zlasti če gre za ukrepanja v različnih službah ali zakonodaji, predpisih.	1	0%	1%	15%
	Z jezikom se kaže doktrina socialnega dela.	1	0%	1%	16%
	Ko uporabljam jezik socialnega dela, imam vedno rdečo nit. V pogovorih se ne zapletam.	1	0%	1%	18%
	Boljša komunikacija ter povezanost z uporabnikom in s tem drugačna motivacija in aktivnost posameznika pri razreševanju situacije, ki izhaja iz njegovih potreb in želja ter aktiviranje virov moči v posamezniku in njegovem okolju. Delujem bolj kot koordinator med uporabnikom in vsemi viri moči, ki vodijo k željenim rešitvam.	1	0%	1%	19%
	Stranke me lažje razumejo, bolj se jim približam ter vzpostvim z njimi zaupanje.	1	0%	1%	20%
	Pri svetovalnem razgovoru nujno za svetovanje in skupno iskanje rešitev.	1	0%	1%	21%
	Bolj strokovno delo, jasno izražanje.	1	0%	1%	22%
	uporabniki se na jezik sd pozitivno odzovejo, so bolj dostopni, lažje vzpostavimo delovni odnos.	1	0%	1%	23%

Menim, da je pomembno, da socialni delavci poznamo naš jezik, ga znamo uporabljati, s tem pokažemo kompetetnost, ampak hkrati, da smo tudi razumljivi za uporabnika.	1	0%	1%	24%
V odnosu do drugih profesij postavlja oz. predstavlja uporaba jezika socialnega dela socialno delo samo kot profesijo, stroko.	1	0%	1%	25%
Meni se zdi pomembno, da te uporabnik razume, saj so naši uporabniki zmedeni zaradi vsakoletnih novih sprememb, enostavno ne sledijo ... enostavno ni časa uporabljati jezik socialnega dela.	1	0%	1%	26%
Pomembno je vzpostaviti dober in zaupen stik, kjer strok. delavec da vtis, da se ukvarja s povsem praktično nalogo, da prosilcu pomaga uveljaviti njegove pravice (ne pa da mu „dela uslugo“) pri tem pa dati vedeti, da je dojemljiv za pogovor tudi o drugih težavah. Del uvodnega pogovora je lahko že tudi namenjen ugotavljanju dejanskega stanja in izpolnjevanja pogojev za pridobitev pravice. Ko prosilec želi in ko je stiska kompleksna in posebej težka, se lahko začne proces individualnega načrtovanja pomoči in podpore. Prosilca je treba opogumljati, krepiti njegovo moč in spodbujati potenciale, ki jih ima. Pomembno je delati v dobro prosilca in ne biti aroganten in v ospredje postavljati kontrolno funkcijo postopka. Pogosto se zavzemamo za to, da bi v socialno delo vpeljali „ustrezne strokovne izraze“, v resnici pa analiza pokaže, da so strokovni pojmi pogosto „pokrivajoče besede“, ki zameglijo tisto, kar je v situaciji enkratno. Strokovni izrazi silijo v zdravorazumskost, to pa je pogosto v nasprotju z večplastno in zapleteno realnostjo socialnega dela.	1	0%	1%	27%
Ne vem.	1	0%	1%	28%
Osebnost mi jezik socialnega dela ponuja občutek varnosti.	1	0%	1%	29%
Lažja vzpostavitev socialno-delovnega odnosa s stranko.	1	0%	1%	30%
Stranke ne razumejo, kaj jim želiš povedati.	1	0%	1%	31%
Dosledna uporaba jezika socialnega dela nam omogoča, da zadeve v prvi vrsti strokovno pojasnimo. Jezik nam omogoča opolnomočenje naših uporabnikov.	1	0%	1%	32%
Lažje vzpostavljane in vzdrževanje delovnega odnosa.	1	0%	1%	33%
Nekaterim uporabnikom je jezik socialnega dela tuj, ni jim blizu. Lahko predstavlja oviro pri vzpostavljanju zaupnega odnosa.	1	0%	1%	34%
Jezik socialnega dela omogoča uporabnikom in strokovnim delavcem soustvarjanje in udeležnost pri reševanju težav.	1	0%	1%	35%
Jezik socialnega dela je usmerjen kreiranju sodelovanja in soustvarjanja z uporabnikom, je enostaven in razumljiv – pomaga pri kreiranju zaupnega odnosa.	1	0%	1%	36%
Neuke stranke ne razumejo, če bi dosledno bil uporabljen jezik socialnega dela.	1	0%	1%	37%
Dosledna uporaba jezika socialnega dela je pomembna pri dokumentaciji.	1	0%	1%	38%
Jezik socialnega dela omogoča, da vzpostavimo in vzdržujemo kontekst socialnega dela v delovnem odnosu in v individualnih projektih pomoči.	1	0%	1%	39%
Ocenjujem, da je jezik socialnega dela včasih „umeten“, zato ga prilagam.	1	0%	1%	40%
Jezik socialnega dela nas dela socialne delavce in v ljudeh daje občutek strokovnosti in zaupanja.	1	0%	1%	41%
Nin.	1	0%	1%	42%

	Uporabniki so z rešitvami zadovoljni, saj jih soustvarjajo.	1	0%	1%	43%
	Upravno/pravni jezik vzpostavlja distanco, pozicijo moči, z jezikom socialnega dela si bliže uporabniku, iščeš z njim, bolj te začuti in dlje lahko prideš ...	1	0%	1%	44%
	Sem odgovorila že pri prejšnjem vprašanju.	1	0%	1%	45%
	Uporabnik, stranka in tudi sam začutiš, da si v stiku z njimi ali je to posameznik ali družina.	1	0%	1%	46%
	Opora v stroki, več sigurnosti v svoje delo, daje strokovni jezik socialnega dela.	1	0%	1%	47%
	Nerazumevanje.	1	0%	1%	48%
	Boljše sodelovanje z uporabniki, večja povezanost, sočutje ... z uporabniki si si na ta način blizu.	1	0%	1%	49%
	Osebnost mi je izumetničen in pri uporabnikih tuj. Jezik socialnega dela bolj uporabljamo pri delu s kolegi in drugimi strokovnjaki.	1	0%	1%	51%
	Razlika je ali gre za storitve ali naloge – jp v zvezi z zzzdr.	1	0%	1%	52%
	Uporaba socialnega jezika uporabniku omogoči lasten vpogled v „težavo“, njegovo aktivno vlogo in odgovornost ...	1	0%	1%	53%
	Jezik soc. dela je pomemben pri komunikaciji strok. del med seboj, da se razumemo, o čem govorimo. Sem mnenja, da se tudi z uporabo strok. jezika razumemo pogojno (uporaba latinščine pri postavljanju zdrav. diagnoze).	1	0%	1%	54%
	Jezik socialnega dela omogoča in že sam po sebi usmerja v spoštljiv, enakovreden odnos, ki temelji na udeležnosti vseh vpletenih, na opolnomočenju, iskanju možnih rešitev ... Dosledna uporaba zmanjšuje možnosti, da bi se ujeli v past strokovnjaštva, delovanja s pozicije moči ...	1	0%	1%	55%
	V javni ustanovi, kjer delaš na podlagi javnih pooblastil, ne moreš uporabljati samo jezika socialnega dela.	1	0%	1%	56%
	Iz vidika stroke in uporabe jezika socialnega dela je delo bolj odgovorno, zahtevno, po drugi strani pa z večjo kompetentnostjo uporabnika samega in soustvarjanja možnih rešitev skupaj z njim.	1	0%	1%	57%
	Uporabnik sv. storitev, ki prihaja na csd in dobi ob prvem stiku s strokovnim delavcem občutek sprejetosti, ga to opolnomoči, kar pripomore k aktivnemu reševanju lastne problematike uporabnika storitve.	1	0%	1%	58%
	Se strokovno izražam.	1	0%	1%	59%
	Odvisno od uporabnika na drugi strani. Nekomu se lažje približam z vsakdanjim jezikom, nekemu pa z jezikom socialnega dela.	1	0%	1%	60%
	Te besede so bolj pozitivne od besed tretma, ocena, diagnoza ...	1	0%	1%	61%
	Večinoma tega jezika pri svojem delu ne potrebujem.	1	0%	1%	62%
	Uporabljam koncept: krepitev moči uporabnika, zelo deluje, ko uporabnik sliši, da ima on moč za spremembo. Tudi soustvarjanje rešitev mi je zelo blizu. Instrumentalna definicija problema – čeprav je uradno ne imenujem pred stranko.	1	0%	1%	63%
	Uporabniku si bliže, sprejme te kot sebi enako osebo in ne kot službeni avtomatizem.	1	0%	1%	64%
	Mislim, da je pomembno doživljanje uporabnika glede stiske, zaradi katere se je zatekel po pomoč socialne službe.	1	0%	1%	65%
	Stranka je še bolj zmedena, če uporabiš jezik soc. dela.	1	0%	1%	66%

	To pride v poštev pri svetovalnem delu.	1	0%	1%	67%
	Pri dosledni uporabi jezika socialnega dela je sogovorniku zelo hitro jasna razmejitev med socialno delovnim ravnanjem in med ravnanji drugih strok.	1	0%	1%	68%
	Večja motiviranost stranke za lastno reševanje težav.	1	0%	1%	69%
	Približevanje uporabniku je način vključitve uporabnika v proces reševanja problema.	1	0%	1%	70%
	Uporaba jezika socialnega dela zame pomeni, da delam z uporabnikom in ne s stranko, poleg tega to pomeni, da delamo po načelih metodah socialnega dela, konkretno na csd menim, je zame uporaba jezika socialnega dela „sinonim“ za svetovalno delo, izvajanje storitev ...	1	0%	1%	71%
	S socialno delovskim jezikom se uporabniku približamo na manj birokratski način in posledično lažje sprejemo, dojamejo in sami sodelujejo v postopku odločanja.	1	0%	1%	72%
	Drugačen pogled na zadevo in težo določene zadeve s socialnega vidika, ki pa v naši državi žal ni cenjen.	1	0%	1%	73%
	S tem se izraža naša strokovnost in znanje socialnega dela.	1	0%	1%	74%
	Bolj strokovno je vse skupaj.	1	0%	1%	75%
	Jezik socialnega dela je prijazen uporabniku, ne ustvarja stigme.	1	0%	1%	76%
	Pri delu je zagovoto drugače, če lahko uporabljamo jezik socialnega dela, vendar menim, da pri upravnih zadevah uporaba jezika socialnega dela ne pride do izraza ali v poštev.	1	0%	1%	77%
	Z uporabnikom smo zavezniki, delamo na zaupljivem odnosu.	1	0%	1%	78%
	Jezik socialnega dela kaže na strokovno in profesionalno raven soc. dela, razen tega pa uporabnika usmerja od problemov in patologije v iskanje rešitev, pogajanje, odkrivanje, soustvarjanje, sodelovanje, spreminjanje, dodajanje moči izdelavo individualnih delovnih načrtov pomoči ...	1	0%	1%	79%
	Dosledna uporaba jezika socialnega dela, včasih pri ljudeh vzbuja nezadovoljstvo in nerazumevanje, menijo, da smo „vzvišeni“ in samo nakladamo.	1	0%	1%	80%
	Pri uporabi jezika socialnega dela je različno mnenje tudi med profesorji na fakulteti, ravno prejšnji teden je o tem pripovedovala sodelavka, ki je imela zagovor na fakulteti. Meni je pomembno, da govorim jezik, ki ga moje stranke razumejo.	1	0%	1%	81%
	Uporaba jezika socialnega dela pomeni negovanje in razvijanje stroke.	1	0%	1%	82%
	Stranko s tem lahko bolje opremiš in jo usmerjaš v uvid za možnost premika na rešitev problema ...	1	0%	1%	84%
	Soustvarjanje skupaj z uporabnikom.	1	0%	1%	85%
	Uporaba jezika socialnega dela vzpostavlja še večjo distanco in prepad med strokovnim delavcem in uporabnikom.	1	0%	1%	86%
	Jezik socialnega dela vsekakor omogoča boljše vzpostavljanje odnosa kot upravno pravni jezik.	1	0%	1%	87%
	Večja razumljivost, nepotenciranje strahov in ustvarjanje večje bližine ter varnosti za uporabnika.	1	0%	1%	88%
	.	1	0%	1%	89%
	/	4	1%	4%	93%
	Beri zgoraj.	1	0%	1%	94%

	Jezik socialnega dela uporabnika vključuje v proces pomoči, zaradi česar ima uporabnik več moči v celotnem procesu in ni le opazovalec.	1	0%	1%	95%
	Večja motiviranost stranke za lastno reševanje socialne problematike.	1	0%	1%	96%
	Jezik socialnega dela skupaj z metodami socialnega dela omogoča jasnost in razvidnost strokovnega dela. Uporabniku pojasni, kaj bomo delali in kako bomo to počeli. Pomaga odražati delovanje, ki ne stigmatizira ali obsoja, razvrednosti osebe, temveč izjaja iz konkretne življensjske situacije in pomeni delo, v smeri iskanja individualnih rešitev, v katerih se določen uporabnik nahaja. Uporabo metod in potek dela, kakor tudi jezik socialnega dela, moramo predstaviti uporabniku v smislu razvidnosti skupnega dela.	1	0%	1%	97%
	Z jezikom socialnega dela se lažje stke zaupanje in odpre prostor za delovni odnos.	1	0%	1%	98%
	Menim, da ljudje ne razumejo popolnoma oz. kot bi bilo potrebno, da bi lahko aktivno in povsem zavestno sodelovali.	1	0%	1%	99%
	Jezik socialnega dela je vsekakor bližji uporabnikom, oz. ga ne začutijo tako agresivno kot npr. upravno/pravni jezik.	1	0%	1%	100%
Veljavni	Skupaj	97	26%	100%	

Tabela: Učinek uporabe jezika oziroma besedišča socialnega dela

Q12	Prosim, da tudi na kratko utemeljite vaš odgovor:				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	Opravila dela s stranko je potrebno zapisovati, ker to zahtevajo predpisi.	1	0%	1%	1%
	Cvuzv.	1	0%	1%	2%
	V odenje upravnih postopkov, stroka tu zgublja, tu je zelo pomembno, da se dela v paru – pravnik, socialna delavka/delavec.	1	0%	1%	3%
	Pričakovanja inšpekcije, drugih nadzornih organov, tudi uporabnikov zahtevajo njim razumljiv jezik, ki je večkrat tudi pravni.	1	0%	1%	4%
	Veliko sodelujemo z drugimi institucijami, predvsem z dopisi, da je delo evidentirano, je veliko zapisovanja tekočega dela, usklajevanje z drugimi institucijami ...	1	0%	1%	5%
	Delo na zaščiti otrok v skladu z zup-on je popolnoma neživljenjsko.	1	0%	1%	6%
	Vse preveč evidenc.	1	0%	1%	7%
	Zaradi velikega števila vlog.	1	0%	1%	8%
	Zdi se mi, da je zelo odvisno od tega, na katerem področju je strokovni delavec zaposlen – na primer na zupjs ali zzzdr.	1	0%	1%	9%
	Veliko dela je z vlogami za pravice iz javnih sredstev, kjer osebne okoliščine nimajo velikega pomena v povezavi z zakonodajo, ki predpisuje pogoje, ki jih je potrebno izpolniti za pridobitev določene pravice.	1	0%	1%	10%
	Medijska podoba „centrov“, slabe veščine komunikacije mddsz, ki po csd „pljuvajo“ (nepopolne usmeritve, medijski linč, na nekaterih csd so vloge uspešno rešili ...)	1	0%	1%	11%
	Nadrejeni preštevajo število opravljenega dela, ne pa vsebine.	1	0%	1%	13%
	Na splošno zmanjkuje časa za bolj poglobljene obravnave, vse je potrebno zapisovati, premalo kadra.	1	0%	1%	14%
	Včasih se počutim utesnjena zaradi zakona, včasih pa je zakon preveč ohlapen in je strah prisoten zaradi večje možnosti napak v postopkih.	1	0%	1%	15%
	Zakonodaja in pristojno ministrstvo se usmerja predvsem na transfere pomoči, torej na različna izplačevanja denarnih pomoči družinam. Novih strokovnjakov ni možno več zaposlovati, tudi tistih, ki so iz centra odšli.	1	0%	1%	16%
	Ker je vedno več predpisanih zakonskih podlag, ki narekujejo ravnanje stroke in csd-ja po njih, ker je vedno manj strokovnih delavcev, zaradi krizne situacije in posledično zmanjkuje časa za korektno opravljeno delo po izhodiščih stroke.	1	0%	1%	17%
	Delitev na javna pooblastila in svetovanje postopki pri javnih pooblastilih so vezani na zup-a vedno več izrednih inšpekcijskih nadzorov – v tem primeru se pregleduje spisovna dokumentacija.	1	0%	1%	18%
	Preveč papirologije nam vzame čas za poglobljeno delo z ljudmi.	1	0%	1%	19%
	Za dokazovanje svojega dela je potrebno vse birokratsko dokumentirati.	1	0%	1%	20%
	Predvsem gre za delo z odločbami o pravicah iz javnih sredstev.	1	0%	1%	21%
	Saj se vedno več pričakuje, kaj je zapisano, ali je vse zapisano, manj poudarka je na svetovalnem delu socialnega dela ...	1	0%	1%	22%
	Storitve so v drugem redu, največ se poglobljamo v upravne birokratske zadeve.	1	0%	1%	23%

Vedno bolj je pomembno, da so stvari zapisane kot pa sam pogovor oz. delo z ljudmi. Kljub računalniku delo ni enostavnejše, ampak vedno bolj zakomplicirano. Birokracije je absolutno preveč na vseh področjih. To lahko zagotovo trdim, ker mi teče že 39 leto dela v socialni, imam dober pregled na dogajanje v socialni v teh letih.	1	0%	1%	24%
Veliko preveč je zaprosil za pridobitev podatkov, zapisov telefonskih razgovor, popisov spisa ...	1	0%	1%	25%
.	1	0%	1%	26%
/	1	0%	1%	27%
Vsako naše dejanje, opažanje, delo je potrebno zapisati. Ogromno je tudi formularjev, ki so zakonsko določeni in jih moramo upoštevati. To krati čas, ki bi ga lahko namenili za delo z in za uporabnika.	1	0%	1%	28%
Tudi če delamo socialno delo, ne zgolj upravne in pravne postopke, nam veliko časa vzame zapisovanje vsega, od poročil o terenskih obiskih, uradnih zaznamkov itd.	1	0%	1%	29%
Praktično socialno delo predvsem zaradi pomanjkanja kadra in državne politike prehaja na nevladne organizacije.	1	0%	1%	30%
Gre za temeljno dilemo, da so postale te službe ne več v pomoč posameznikom ali družinam, temveč le represija in ukrepanje, seveda tudi mesto, kjer se dobi denarna sredstva za življenje, kar pa ni edini siceršnji problem v družini. Gre za zamolčanje ali prikrito stanje siceršnjim socialnim problemom.	1	0%	1%	31%
Postopki strokovnega dela zahtevajo zapisovanje in to vzame precej delovnega časa.	1	0%	1%	32%
Saj je samo to še pomembno, kaj in kako je kaj zapisano, sam postopek razvijanja konstruktivnega osnovnega človeškega odnosa je zelo zanemarjen.	1	0%	1%	33%
V csd se vedno manj zaposlujejo socialni delavci in več pravniki, upravni delavci in drugi, kar je po mojem osebnem prepričanju v veliko škodo stroki socialnega dela.	1	0%	1%	34%
Vedno se nadzira samo, kar imaš zabeleženega v spisu in to je merilo uspešnosti delovanja.	1	0%	1%	35%
Naše delo je res birokratizirano, a hkrati se mi zapisovanje zdi pomembno, saj določa neke dogovore, določila na papirju, ki služijo kot temelj, na podlagi katerega se lahko zadeve konkretizirajo in se jih uporabniki tudi držijo, saj v zvezi s podpisanim ne morejo zanikati, da se v trenutku podpisa z zadevo niso strinjali oziroma bili z njo seznanjeni, bili opozorjeni ipd.	1	0%	1%	36%
Na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev je veliko administrativnih in upravno pravnih postopkov, vendar na vseh drugih področjih (storitve in javna pooblastila) pa se opravlja delo po stroki socialnega dela.	1	0%	1%	38%
zaradi birokratiziranega dela, je manj časa za socialno delo.	1	0%	1%	39%
Pri delu na centrih za socialno delo moraš sam zaznati problem in uporabniku ponuditi pomoč, ki ni samo birokratska.	1	0%	1%	40%
Še vedno veliko papirologije, zato zmanjkuje časa za delo z uporabniki.	1	0%	1%	41%
Vse preveč pisanja in zapisovanja, namesto konkretnih dejanj oz. posvečanja strankam	1	0%	1%	42%
Csd dobivajo vedno več nalog, ki so strogo birokratske, socialni delavci odločajo npr. o dodelitvi otroškega dodatka in izdelujejo odgločbe, nimajo pa časa za pogovor s človekom v tiski. Poleg tega pa je za ministrstvo in inšpekcije pogosto bolj pomembno, da je nekaj „lepo“ napisano kot sama vsebina dela.	1	0%	1%	43%
Predvsem je to pomembno pri nadzorih, ki jih izvajajo nad našim delom. V kolikor nimaš vsega zapisanega, zabeleženega,	1	0%	1%	44%

	nimaš vseh predpisanih obrazcev ali tistega, kar se predpiše z zakonodajo, ne opravljaš svojega dela. Kljub temu da za človeka oz. skupaj z njim narediš oz. mu nudiš vso potrebno pomoč, tvoj primer ni zadostil vseh predpisov. Tu se mi zdi smo izgubili nit socialnega dela. Vse mora biti na nekem obrazcu, uporabnik mora nenehno nekaj podpisovati, kar pri njih vzbuja nezaupanje, togost našega sistema s tem izkazujemo.				
	Zaradi preobremenjenosti se zmanjšuje čas, ki ga lahko namenim strankam za pogovor, administrativna dela nas preveč okupirajo.	1	0%	1%	45%
	Zahteva se ogromno birokracije, s tem pa se velikokrat zgodi, da je človek kot oseba na drugem mestu.	1	0%	1%	46%
	Odgovor ne rabi dodatnega pojasnila, to je dejstvo.	1	0%	1%	47%
	Postopek mora biti izpeljan natančno po birokratskih zakonitostih, kadar se zgodi da ne, so pritožbe, tudi če je vsebinsko zadeva v redu, "pade" na birokratskem nivoju.	1	0%	1%	48%
	Pred letom 1978 so se centri imenovali republiški sekretariat za socialno skrbstvo. Menim, da je termin „center za socialno delo popolnoma zgrešen“, ker ljudje pridejo po pomoč s pričakovanji, da je to njihova zadnja odločilna bitka. Ko spoznajo, da država ni socialna, se zavedajo, da je država v resnici pravno zbirokratizirana. To pa pripelje do splošnega nelagodja med strankami, pa tudi med zaposlenimi.	1	0%	1%	49%
	Socialnim delavcem zaposlenim na delovnih mestih ugotavljanja upravičenosti do soc. varstvenih pravic iz javnih sredstev so pustili le še drobtinice socialnega dela, drugače pa je pomembno le še poznavanje ne naših uporabnikov, pač pa upravnih postopkov in zakonodaje ter na kile predpisov, s katerimi nas zasipavajo (razna ministrstva in drž. institucije). S tem nikakor nismo zadovoljni soc. delavci, kakor tudi ne naši uporabniki, ki smo jim s tem odvzeli še zadnje možnosti, kjer so se lahko pogovorili o svojih težavah in možnostih rešitve. Pomembnejša je količina kot pa vsebina opravljenega dela, s čimer smo na izgubi vsi – vendar to nobenega ne skrbi oz. še slabše – verjetno bo za samo izdelavo odločb za soc. varstvene dajatve počasi zadoščala srednja – po možnosti upravna ali pač kakršna koli že šola. Žalostno! In ob tem se spraševati, ali uporabljamo visoko sofisticirani in v teoriji krasen jezik socialnega dela je popolnoma nesmiselno, saj smo že skoraj pozabili na človeško topli in empatičen jezik, kaj šele kakšen drugi. O dejanski uporabi jezika socialnega dela pa lahko v glavnem samo sanjamo.	1	0%	1%	50%
	Na področju denarnih pomoči.	1	0%	1%	51%
	Ovisno od področja. Za zapis strok. dela je predvidenega premalo časa, zato je temu podrejen čas, namenjen obravnavi upravičencev.	1	0%	1%	52%
	? ali ga rabim - gore vlog govorijo zase.	1	0%	1%	53%
	Potrebno je ogromno zapisovanja in nato še vnašanje v is csd, poleg tega pa še nato vsakoletna statistika.	1	0%	1%	54%
	Za vsako storitev je potrebna vloga. Veliko nepotrebne papirologije.	1	0%	1%	55%
	Sem mnenja, da je od strokovnega delavca odvisno kako dela, kaj in kako zapiše (osebna angažiranost, strokovnost in odgovornost ...), je sicer več birokratskega dela kot ga je bilo nekoč, vendar to ne more biti izgovor za „slabo“ opravljeno delo ...	1	0%	1%	56%
	To je dejstvo, zup nas zavezuje k birokratizaciji, prav tako zsvarpre in zupjs.	1	0%	1%	57%

	Spremembe zakonodaje so predvsem vedno takšne, da nam nalagajo še več birokratskega dela, na škodo "pravega" socialnega dela.	1	0%	1%	58%
	Zakon o upravnem postopku je popolnoma neprimeren zakon, ki je pa najpomembnejši pri postopkih, ki jih vodimo za zaščito otrok in ta zakon je popolnoma zbirokratiziral naše delo.	1	0%	1%	59%
	Pravniki kot vodje csd-jev s svojim pravniškim vidikom obravnave problematike, s katero se srečujemo na csd-jih na nek način zmanjšujejo avtonomijo stroke socialnega dela, ker se ne zavedajo dodane vrednosti, ki jo strokovno socialno delo prinaša na celotno družbeno dogajanje preko krepitev moči posameznika, da prevzame aktivno vlogo za doseg željenih ciljev in sprememb v družbi.	1	0%	1%	60%
	Vsi zapisi, vnosi v baze, vsi dopisi, analize ...	1	0%	1%	61%
	Predvsem vidim težavo v času, menim, da je pomembno delati na odnosu z uporabnikom, da negovati in ohraniti redni kontakt, zato je pogosto zapisovanje v breme kot v pomoč, težko je evidentirati vse kontakte, ki jih imam čez dan, kajti po opravljenem razgovoru, je na vrsto drugi ...	1	0%	1%	62%
	Zapisovanje (zapisniki ob razgovoru z žrtvijo ...) je za sogovornika utrujajoče in jemlje določeno pozornost strokovnemu delavcu. Tudi pri storitvah je potrebno evidentirati delo.	1	0%	1%	64%
	Centrom se nalaga čedalje več nalog, ki za sabo potegnejo več birokracije, storitve in naloge, v katerih se uporablja socialno delo, se selijo iz centrov, ali zanje zmanjkuje časa.	1	0%	1%	65%
	Premalo zaposlenih in iz tega razloga pridobivaš vedno več dela, več področij, s tem mislim predvsem to, da se ne nadomestijo zaposlitve upokojenih ...	1	0%	1%	66%
	Preveliko pisanja in beleženja in premalo strokovnega dela s posameznikom. Naredim več, kot uspeh potem tudi zapisati.	1	0%	1%	67%
	Naloge, ki jih je potrebno izvajati po zakonu, obrazci, ki so vnaprej določeni in neprimerni.	1	0%	1%	68%
	Število strokovnih delavk, delavcev, ki delamo na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, je veliko v primerjavi s številom delavcev, ki izvajajo storitve, javna pooblastila in druge naloge po zakonu. Glede na velik obseg dela. Ni dovolj časa za terensko delo, verjetno si zaradi časovne stiske zabeležimo tudi manj storitev, ki smo jih opravili ... Skratka je premalo poudarka na stroki. Pri uveljavljanju pravic iz javnih sredstev se je v zadnjih letih tudi bistveno zmanjšal prosti preudarek pri reševanju zadev ...	1	0%	1%	69%
	V temeljih se ruši koncept naše socialne države. Otroški dodatki so zakonodajalci prestavili s področja družinske v socialno politiko in državne stipendije s področja kadrovske in razvojne v socialno politiko, kar je slaba popotnica za razvoj družbe. Strokovni delavci moramo biti pozorni na odnos med materialnimi in nematerialnimi problemi uporabnika, ki je zapleten in od strokovnega delavca zahteva veliko uvidnosti in kreativnega znanja. Če pa mora strokovni delavec zaradi še vedno neurejenih standardov in normativov rešiti preveliko število vlog za različne pravice, uporabnikov najpogosteje niti ne vidi in obratno ter rešuje vloge zgolj administrativno, pažeč le na upravni postopek, javna pooblastila in zakonodajo. S tem se popolnoma izgublja naša stroka in bi lahko na tak način vloge reševali tudi delavci s srednjo izobrazbo in to brez težav, kar je zgleda tudi tendenca države.	1	0%	1%	70%
	Vsako zadevo je potrebno dosledno zapisati, slediti zakonodaji, predpisom, pravilnikom ... Ostane pa malo časa za pristen stik z ljudmi in časa jim prisluhniti in skupaj z njimi soustvarjati možne rešitve.	1	0%	1%	71%

Ker sem zaposlena kot informator, sprejemam vloge, jih izpolnjujem in imam vrsto pred vrati, zato si ne morem vzeti preveč časa za socialno delo. Nihče noče čakati v vrsti.	1	0%	1%	72%
	1	0%	1%	73%
Zdi se mi da je vedno bolj pomembno, da so obdelane vse vloge za zupjs in da je izdanih vedno več odločb, pri tem pomembni roki, pri strokovnem delu pa se mi zdi, da so bolj pomembni postopki, protokoli kot delo z uporabniki.	1	0%	1%	74%
Premalo sikrecijske pravice.	1	0%	1%	75%
Nekatera področja dela postajajo vse bolj birokratska (uveljavljanje pravic iz javnih sredstev ...). Centri pa smo vse bolj izpostavljeni tudi različnim pritiskom in zahtevam, da morajo biti (zlasti javna pooblastila) ustrezno upravno-pravno vodena in dokumentirana. To je sicer po svoje razumljivo, problem je, ker je naše delo z ljudmi ves čas spremenljivo in bi moralo biti v prvi vrsti predvsem vodeno z najvišjo mero občutljivosti, ker pa se nas lotevajo razni odvetniki in posledično tudi različne institucije, pa se v preteklih letih vse bolj ukvarjamo s pravnimi in z birokratskimi postopki.	1	0%	1%	76%
Vsak razgovor, informacijo je potrebno zapisati in vložiti v dokumentacijo.	1	0%	1%	77%
Zapisovnje v socialnem delu je zelo pomembno. Vsega pa se ne da zapisati. Ostane manj časa za pogovor z uporabnikom.	1	0%	1%	78%
Vodenje dokumentacije zahteva vedno več časa, kar pomeni, da ga ostane manj za neposredno delo z uporabniki. Tudi zaradi vedno večjega števila uporabnikov si ne smemo privoščiti, da delo opravimo površno ali v nasprotju s standardi in normativi, kar za sabo potegne delo preko rednega delovnega časa.	1	0%	1%	79%
Premalo časa je za delo z ljudmi, saj nam večino delovnega časa vzame birokratsko pisanje raznih poročil itd.	1	0%	1%	80%
Dopisovanja z raznimi organizacijami so zastavljena na način, da je odgovor že predhodno pričakovan na način oz. v jazuiku, s katerim operirajo.	1	0%	1%	81%
Posebej na področju socialnih transferjev je tako, na drugih področjih socialnega dela na csd pa je tako predvsem zaradi strahu/pritiskov zaradi inšpekcij, nadzora.	1	0%	1%	82%
Zapisi pogovorov vzamejo veliko časa in toliko manj ostane za konkretno delo z uporabniki.	1	0%	1%	83%
Socialni delavci smo na csd-jih za ljudi, z njimi in za njih delamo. V postopkih je seveda birokracija, ampak v življenju je vedno nekaj birokracije – tudi ta vprašalnik je pravzaprav birokracija.	1	0%	1%	84%
Delo na csd čedalje manj temelji na stroki in čedalje bolj na pravnih ter zakonskih določilih ter upravno administrativnih delih. V okviru le-tega se socialni delavci in delavke trudimo uveljavljati našo stroko. Premalo je strokovnega kadra – beri socialnih delavcev, preveč ostalega kadra, beri upravne, ekonomske pravne smeri.	1	0%	1%	85%
Ta občutek pridobim ob dejstvu, da vsaj toliko časa, kot ga je potrebnega za neposredno delo s stranko, porabim še za dokumentiranje, kar je preveč.	1	0%	1%	86%
Delo je vse bolj programirano in ne pušča prostora za soustvarjanje.	1	0%	1%	88%
Sami obrazci, ki se nenehno spreminjajo ... – vse je potrebno evidentirati 2x, 3x ...	1	0%	1%	89%
Vse je potrebno zapisovati, sproti največkrat ne gre ... zadeve zapisujem za nazaj, po delovnem času – podaljšam ure v službi.	1	0%	1%	90%
Stroka socialnega dela je tako v praksi kot teoriji izgubila svoj kompas.	1	0%	1%	91%

	Glede na to, da se zakonodaja na področju sv konstantno spreminja in enotna vstopna točka za vse pravice programsko nadgrajuje, smo strokovni delavci precej obremenjeni. Obenem pa se povečujejo stiske posameznika, ki potrebuje finančno in psihosocialno pomoč.	1	0%	1%	92%
	Vedno več se nas napada zaradi načina vodenja postopka, zapisovanja, popisovanja itd. ... pomembne so številke, ne pa kvaliteta dela, kar je katastrofa in uničevanje stroke socialnega dela.	1	0%	1%	93%
	Veliko je dela, vse kar narediš, moraš zapisati. Posledično imaš svetovanja oz. pogovore z ljudmi enega za drugim, včasih težko analiziraš, vse zapišeš, ko že pride naslednjič oz. ni časa, da bi se primerno pripravil, ker imaš toliko drugega dela. Ali pa ne predelaš dobro enega pogovora, ko že pride naslednji v tvojo pisarno. Sicer pa je veliko dopisov, uradnih zaznamkov, odločb, pogodb, ki so plog upravnih postopkov, ja.	1	0%	1%	94%
	Vedno več je na csd-jih zaposlenega drugega kadra.	1	0%	1%	95%
	Zmanjšuje se število zaposlenih strokovnih delavcev.	1	0%	1%	96%
	Dejansko se ni možno izogniti administrativnim ali upravno-pravnim postopkom, saj centri imamo zelo širok spekter nalog in javnih pooblastil.	1	0%	1%	97%
	Ob vsem delu nam vedno zmanjkuje časa za pisanje, kar seveda ni v redu, ker potem ni razvidno, kaj vse si delal in ni vredno, ko pride soc. inšpekcija.	1	0%	1%	98%
	Tekom študija na faksu sem se veselila dela z uporabniki in da bi lahko uporabljala priučena znanja, vendar sem se že prvi mesec zaposlitve srečala z realnostjo. Teorija je eno in praksa drugo. Kot socialna delavka sem želala nadaljevati poslanstvo, ki naj bi bilo pomagati ljudem (zato sem se tudi odločila za ta študij), vendar sem se zaletela ob zakonodajo, pravila, prepreke, ki ti ne omogočajo delati socialnega dela. Žal ...	1	0%	1%	99%
	Uveljavljanje pravic iz js je tipičin primer birokracije; baza socialnih podatkov je relativno neuporabna pri strokovnem delu s stranko, kvaliteti tega dela, namenjena je le preštevanju/beleženju/analizi.	1	0%	1%	100%
Veljavni	Skupaj	96	26%	100%	

Tabela: Birokratizacija dela na centrih za socialno delo (utemeljitev)

Q13	Prosim, navedite tudi področja dela na centrih za socialno delo, pri katerih menite, da je to najbolj prisotno.	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	Odgovori				
	Pravice iz javnih sredstev.	1	0%	1%	1%
	Enotna vstopna točka, to je glavno delo centrov, pa sama birokracija, ki nekaterim tudi ustreza. Najlažje se je zakriti za zakoni, lastna kreativnost je vedno bolj v ozadju.	1	0%	1%	2%
	Področje zupjs, pravno varstvo.	1	0%	1%	3%
	Absolutno dodeljevanje družbenih sredstev, njim pa sledijo ostali postopki, predvsem t. i. javna pooblastila.	1	0%	1%	4%
	Kh ik.	1	0%	1%	6%
	Dsp ... otroški ... itd.	1	0%	1%	7%
	Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev.	3	1%	3%	10%
	Vodenje spisa za v arhiv.	1	0%	1%	11%
	Na vseh področjih dela.	1	0%	1%	12%
	Mislím, da se to pojavlja povsod ... socialni delavci smo storilnostno usmerjeni, vemo, kaj je potrebno storiti, za zapisovanje pa zmanjkuje časa ...	1	0%	1%	13%
	Večino področij.	1	0%	1%	14%
	Skrbníštva, nasilje v družini, razveze ... denarne socialne pomoči.	1	0%	1%	16%
	Težko bi druga področja opredelila.	1	0%	1%	17%
	Ukrepi v zaščito in koristi otrok storitve – pristopi.	1	0%	1%	18%
	Vsepovsod, morda najmanj pri osebni pomoči, sicer pa na vseh področjih.	1	0%	1%	19%
	Načeloma vsa področja, premalo zaposlenih.	1	0%	1%	20%
	Na vseh področjih - žal!	1	0%	1%	21%
	Delo na javnih transferjih (odločbe ...).	1	0%	1%	22%
	Odločanje o pravicah do dsp, družinskih prejemkih.	1	0%	1%	23%
	Ugotavljanje upravičenosti do socialno varstvenih pravic iz javnih sredstev.	1	0%	1%	24%
	Pri delu s starejšimi.	1	0%	1%	26%
	Na vseh.	1	0%	1%	27%
	Razvezni postopek, ukrepi za vzgojo in vartsvo.	1	0%	1%	28%
	Pravice iz javnih sredstev (denarne socialne pomoči, varstveni dodatek, štipendije) – družinski pomočnik – namestitve v domove za ostarele – porodniška nadomestila naj bi spadala v upravne enote.	1	0%	1%	29%
	Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev starševsko varstvo ukrepi za zaščito otroka, ki se vodijo po zup-u.	1	0%	1%	30%

	Enotna vstopna točka.	4	1%	4%	34%
	Ni področja na csd, kjer ne bi bilo birokratizacije, kar ti vzame večina časa, kar posledično pomeni manj časa za pristen stik z uporabniki. Dejstvo je tudi to, da je čedalje več ljudi, ki imajo stiske (materialne, težave v duševnem zdravju, težave v parnerskih odnosih, mladostniki z vedenjskimi in čustvenimi motnjami), strokovnih delavcev na tem področju pa čedalje manj. Predvsem zaradi varčevanja ministrstva. Tista peščica, ki nas pa ima možnost delati na csd pa pregoreva. Opažam predvsem v velikih bolniških odsotnostih.	1	0%	1%	36%
	Ravnokar imam pritožbo očeta ob zavrnitvi dodatka za nego, ko se pritožuje nad tem, da ni podpisa obeh (vodje postopka in direktorice). Ni pomembna vsebina, zakonska osnova za zavrnitev, pomembno je nepodpisana odločba, ki je s tem neobstoječa.	1	0%	1%	37%
	Socialni transferji – invalidi – skrbništvo.	1	0%	1%	38%
	Upravni postopki pravic iz javnih sredstev.	1	0%	1%	39%
	Delo z odraslimi, delo z družino.	1	0%	1%	40%
	Na vseh področjih je potrebno dosledno zapisovanje, še najbolj pa pri izvajanju javnih pooblastil.	1	0%	1%	41%
	Tam kjer gre za odločanja, mnenja, ki jih je potrebno psoredovati sodišču.	1	0%	1%	42%
	Vsa dela in opravila na csd.	1	0%	1%	43%
	Spremljanje skrbništva, rejništvo, delo z mladoletniki.	1	0%	1%	44%
	Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev – enotna vstopna točka.	1	0%	1%	46%
	Varstvo družine.	1	0%	1%	47%
	Denarne socialne pomoči, počasi pa sledijo pravzaprav tudi vsa ostala področja.	1	0%	1%	48%
	Pravice zupjs.	1	0%	1%	49%
	Svetovalno delo.	1	0%	1%	50%
	Uveljavljajne pravic iz socialnega varstva.	1	0%	1%	51%
	Izdajanje odločb.	1	0%	1%	52%
	Menim, da je birokratizacije največ na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, zapisovanja pa na ostalih strokovnih področjih, kjer se dela s posameznikom in družino.	1	0%	1%	53%
	Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev, baza podatkov pri drugih področjih.	1	0%	1%	54%
	Birokratizacija: urejanje pravic iz javnih sredstev. Zahteve po (pretirani) usmerjenosti v pravne postopke: ukrepi za zaščito ogroženih otrok.	1	0%	1%	56%
	Pri obravnavi posameznikov v predkazenskih postopkih, pri postpenali. Pri obravnavi težje zaposljivih oseb, kjer bi bilo potrebno bolj izhajati iz sposobnosti, ki jih te osebe imajo, in jim pomagati te sposobnosti vzdrževati oz. jih še okrepiti in po možnosti razviti še nove veščine, ki bi ljudem olajšale pridobitev neke zaposlitve in sredstev za življenje in jim dale neko novo samozavest in ustvarjalno energijo.	1	0%	1%	57%
	Varstvo otrok in družine – varstvo odraslih.	1	0%	1%	58%

Koordinator v skupnosti, osebne pomoči, tu kjer ima človek največ možnosti izbire in soustvarjanje s strokovnim delavcem, kjer se dela na zaupanju človeka do strokovnega delavca, mora uporabnik nenehno nekaj podpisati, strokovni delavec pa vse zapisati, s tovrstnim načinom dela ne moremo doseči tega.	1	0%	1%	59%
Sprejemanje vlog.	1	0%	1%	60%
Področje transferjev.	1	0%	1%	61%
Enotna evidenca, kjer bi po mojem mnenju lahko bila dobra vstopna točka za prepoznavanje raznih težav ljudi, vendar se delavke na tem področju ne morejo (preobilica ljudi in odločb), včasih pa tudi ne želijo (otopele, preobremenjen, zapostavljen kot manj vredno delo), ukvarjati s tem in svoje delo jemljejo birokratsko.	1	0%	1%	62%
Povsod, predvsem pa pri javnih pooblastilih, prvi soc. pomoči.	1	0%	1%	63%
Evt.	4	1%	4%	68%
Na enotah uveljavljanja pravic iz javnih sredstev.	1	0%	1%	69%
Vsa področja.	1	0%	1%	70%
Pravice po zupjs starševsko varstvo.	1	0%	1%	71%
Področja izplačevanja denarnih sredstev.	1	0%	1%	72%
Področja uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, področje skrbništva in upravnih postopkov – javnih pooblastil.	1	0%	1%	73%
Najbolj se to vidi v poslabšanju medsebojnih odnosih med starši otroci partnerji vrstniki handikepiranimi osebami osebami z zmanjšano možnostjo delovanja ali pridobivanja sredstev za preživetje.	1	0%	1%	74%
Skrbnništvo, dela v splošno korist, preživetje, priznanja očetovstva.	1	0%	1%	76%
Evt, skrbništvo, ukrepi v zvezi z zaščito otrokovih koristi.	1	0%	1%	77%
Mislim, da največ na področjih izvajanja javnih pooblastil.	1	0%	1%	78%
Zujps-storitve.	1	0%	1%	79%
Pravice iz javnih sredstev.	1	0%	1%	80%
Denarno socialne pomoči – upravni postopki za zaščito otrok – skrbništvo mladoletnih in odraslih – vse delo, ki se zaključi z izdajo sklepa, odločbe ...	1	0%	1%	81%
Na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev.	1	0%	1%	82%
Skupna enotna točka.	1	0%	1%	83%
Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev, oprostitev, psp.	1	0%	1%	84%
Vsa področja.	1	0%	1%	86%
Zujps, razveze ...	1	0%	1%	87%
Socialni transferji, kjer socialnega dela sploh ni več in vsa ostala področja, samo pri osebni pomoči ni birokratizacije.	1	0%	1%	88%
.	1	0%	1%	89%

	/	1	0%	1%	90%
	Na vsakem posebej.	1	0%	1%	91%
	Zupjs.	2	1%	2%	93%
	Denarne pomoči ...	1	0%	1%	94%
	Zupjs – tu se izgublja delo z uporabnikom. Birokratizacije pa je ogromno na vseh področjih.	1	0%	1%	96%
	Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev.	1	0%	1%	97%
	Pri varstvu otrok in družine.	1	0%	1%	98%
	Vso strokovno delo s strankami.	1	0%	1%	99%
	Delo na kazenskem področju – storitve (psp, osebna pomoč itd.)	1	0%	1%	100%
Veljavni	Skupaj	90	24%	100%	

Tabela: Področja največje zbirokratiziranosti dela na centrih za socialno delo

V nadaljevanju, prosim, navedite vaše mnenje, kaj bi se moralo spremeniti v delu centrov za socialno delo, da bi strokovno socialno delo bilo osrednji način ravnanja s kompleksnimi psihosocialnimi problemi ljudi, s katerimi se centri za socialno delo soočajo in sicer:

Q16	Na ravni institucije (posameznega Centra za socialno delo).				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	ločiti čiste upravne in birokratske naloge iz centrov, upoštevanje normativov po katalogu del in nalog po zakonu in javnih pooblastil.	1	0%	1%	1%
	V kolikor bi na CSD posamezen delavec imel v obravnavi manj ljudi, bi lahko bolj kvalitetno in strokovno delal.	1	0%	1%	3%
	Zaposlovanje socialnih delavcev!!! in ne toliko pravnikov, upravnikov ipd.	1	0%	1%	4%
	Več kadra.	1	0%	1%	6%
	Učinkoviteje organizirati neposredne oblike pomoči posameznikom ali družinam ne le materialne pomoči.	1	0%	1%	7%
	Količina dela na enega strokovnega delavca je preobsežna in se ne moreš čisto poglobiti v reševanje (časovna stiska).	1	0%	1%	9%
	Zaposliti več ljudi.	1	0%	1%	10%
	Več časa bi morali imeti na voljo za vzpostavljanje delovnega odnosa s strankami.	1	0%	1%	11%
	Več podpore s strani direktorja.	1	0%	1%	13%
	Vizija usmerjena v razvoj socialno delovnega pristopa in manj v upravne postopke.	1	0%	1%	14%
	Zaposlovanje socialnih delavcev v večini in več prostora za delo stroke socialnega dela.	1	0%	1%	16%
	Zaposlovati ustrezen kader s področja socialnega dela.	1	0%	1%	17%
	Več kadra, manj primerov na osebo, več časa za uporabnika.	1	0%	1%	19%
	Kadrovsko smo podhranjeni, zato je veliki pritisk na delavce zaradi obilice dela, ki jo otežuje še birokracija.	1	0%	1%	20%
	Celovita prenova dela CSD in prenos nekaterih nalog na družinska sodišča!	1	0%	1%	21%
	Menim, da je v centru dobro organizirano glede na zakonodajo.	1	0%	1%	23%
	Zaposlovati izobražene socialne delavke in ne drugih profilov.	1	0%	1%	24%
	Predvsem izluščiti strokovne delavce, ki so z izobrazbo res usposobljeni za socialno delo in ne zaposlovati vseh možnih ljudi z (po zakonu določenimi) možnimi izobrazbami.	1	0%	1%	26%
	Povezava posameznih strokovnih delavcev oziroma služb (npr. enotna vstopna točka, delo z družino, psp) na posameznem centru.	1	0%	1%	27%
	Dodatna znanja, manj primerov, delo v timu.	1	0%	1%	29%
	Organizacija dela glede na znanja in pristojnosti posameznih poklicev.	1	0%	1%	30%

	Kakšen strokovni delavec več, da bi imel čas se posvečati stiskam ljudi in jim nuditi psihosocialno pomoč.	1	0%	1%	31%
	Si sami prizadevamo delo organizirati tako, da je najbolj optimalno, veliko vpliva pa nimamo.	1	0%	1%	33%
	Sodelovanje s fakulteto in obratno.	1	0%	1%	34%
	.	1	0%	1%	36%
	/	1	0%	1%	37%
	Prenesti odločanje o življenju ljudi na drugo institucijo.	1	0%	1%	39%
	Pravičnejša prerazporeditev dela med strokovne delavce; spremljanje dejansko opravljenega dela s strani vodij in boljšo organizacijo dela; omogočanje več izobraževanja, dejansko nagraditi dobro delo.	1	0%	1%	40%
	Več zaposlenih, da bi se lahko kljub birokratizaciji lahko posvečali ljudem in njihovim stiskam.	1	0%	1%	41%
	Več zaposlenih z ustreznim znanjem in osebno subtilnostjo za stiske drugih, nižji normativi.	1	0%	1%	43%
	Možnosti več terena, dela na terenu.	1	0%	1%	44%
	Dodatno zaposliti več socialnih delavcev, saj zaradi pomanjkanja kadra in dodajanju novih nalog ne moremo opravljati toliko terenskega, dela kot bi ga bilo potrebno.	1	0%	1%	46%
	Potrebujemo več kadra, saj zaradi pomanjkanja časa ne uspemo dovolj kvalitetno izvajati svojih nalog.	1	0%	1%	47%
	Ustrezna organizacija znotraj CSD, ter sistematizacija ustreznega profila. Ne strinjam se z zaposlovanjem drugih kadrov na CSD, saj so še socialni delavci brez zaposlitve. Upravni delavci ne sodijo na csd.	1	0%	1%	49%
	Sprejeti nov Družinski zakonik.	1	0%	1%	50%
	Zavedati se, da delamo za ljudi in da jim želimo pomagati, večji poudarek na stroki socialnega dela.	1	0%	1%	51%
	Več strokovnih delavcev.	1	0%	1%	53%
	V primeru urejenosti na zakonodajnem področju, sistemski naravnavi, ki sledi potrebam ljudi, naravnavi strokovnih delavcev, da sledijo izvajanju socialnega dela, je odgovor na vprašanje.	1	0%	1%	54%
	Zaposliti več ljudi, drugam prenesti izdelavo odločb o soc.transferjih.	1	0%	1%	56%
	Več sodelovnja na ravni regije.	1	0%	1%	57%
	Opraviti nujne reorganizacije centrov, poenotiti postopke dela, dati možnost govora našim uporabnikom.	1	0%	1%	59%
	Primeren prostor in čas za strokovno socialno delo.	1	0%	1%	60%
	Zaposlovanje le socialnih delavcev, ki imajo znanja dela z ljudmi.	1	0%	1%	61%
	Več prostora za delo z ljudmi.	1	0%	1%	63%
	Reorganizacija dela centra (delna polivalenca pri nas onemogoča bolj usmerjeno oz. poglobljeno delo ... preveč področij.	1	0%	1%	64%
	Več zaposlenih, saj bi le tako zmogli poleg predpisanih nalog si vzeti čas za uporabnika.	1	0%	1%	66%
	Več prostora za stroko.	1	0%	1%	67%

	Omogočiti usposabljanja, izobraževanja.	1	0%	1%	69%
	Več vsebinskega (strokovnega) dela in manj formalizma.	1	0%	1%	70%
	Možnost opravljanja več področij dela enega strokovnega delavca, menjavanje področij.	1	0%	1%	71%
	Delati v korist in za ljudi.	1	0%	1%	73%
	Premalo je kadra za tako obsežno delo, upoštevajoč ogromno odsotnosti z dela zaradi bolniških staležev.	1	0%	1%	74%
	Več delavcev na področju družine, prevelika frekvenca primerov, ne da se 100% posvetiti, ker zunaj čakajo stranke, telefoni zvonijo ...	1	0%	1%	76%
	Obnavljanje konceptov socialnega dela, teorije.	1	0%	1%	77%
	Kadrovska okrepitev na konkretnih področjih dela.	1	0%	1%	79%
	Več časa nameniti za direktno socialno delo.	1	0%	1%	80%
	Več zaposlenih, drugače razporejeno delo – posledično več časa in uspeh.	1	0%	1%	81%
	Razbremenitev oz. manjši obseg uporabnikov na strokovnega delavca.	1	0%	1%	83%
	Manjša obremenitev strokovnih delavcev, vspodbuda osebne rasti delavcev.	1	0%	1%	84%
	Zadostno število zaposlenih, posledično bi se zmanjšala obremenjenost in bi se lahko strokovni delavec dalj časa in intenzivneje posvetil delu, tudi kvalitetneje zapisoval, opravljal terene ...	1	0%	1%	86%
	Zaposliti dodaten kader.	1	0%	1%	87%
	Sprejemanje vlog na eni točki in več pogovorov z uporabnikom, v kolikor je to potrebno v določeni situaciji.	1	0%	1%	89%
	Skrb za razvoj stroke na ravni centra (interna izobraževanja, angažma direktorja pri usmerjanju strokovnega dela), osebna odgovornost, da vsak strokovni delavec tudi sam skrbi za negovanje stroke pri sebi.	1	0%	1%	90%
	Več zaposlenih, da bi se lahko bolj posvetili strankam.	1	0%	1%	91%
	Več časa za enega uporabnika.	1	0%	1%	93%
	Kvalitetno organizirati delo – količina, združevanje nalog, podpora in zaupanje vodstva.	1	0%	1%	94%
	Več sodelovanja s pravosodjem, organi pregona, izobraževalnimi in zdravstvenimi institucijami.	1	0%	1%	96%
	Več časa za timsko sodelovanje (manjša obremenitev na posameznega delavca).	1	0%	1%	97%
	Opozarjati na prezaposlenost strokovnega delavca.	1	0%	1%	99%
	Delavnice v okviru csd, prostovoljstvo.	1	0%	1%	100%
Veljavni	Skupaj	70	19%	100%	

Tabela: Predlogi sprememb na ravni institucije

Q17	Na ravni zakonodaje.				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	Znižati normative in standarde, da bi posamezni strokovnjak imel več časa in prostora za „pravo socialno delo“.	1	0%	1%	1%
	Tukaj nimam ideje ta trenutek.	1	0%	1%	3%
	Obvezno izobraževanje in možnosti za to!!! V zadnjih letih se nimamo možnosti strokovno izobraževati, ker je to za center predrago!!!?? Več supervizije!	1	0%	1%	4%
	Odnos mddsz do csd.	1	0%	1%	6%
	Ta individualnost in pri nekaterih nestrokovnost na mddsz je katastrofa. En strokovni delavec ne ve, kaj dela sodelavec v sosednji pisarni, potem pa pride skropucalo ven ...	1	0%	1%	7%
	Zup ni vedno primeren zakon za vodenje postopka v konkretnih nalogah (reševanje odnosnih zadev v okviru javnega pooblastila npr. razveze).	1	0%	1%	9%
	Brez komentarja.	1	0%	1%	10%
	Birokracijo (izdajanje odločb) prenesti na druge institucije (občina, upravna enota ...).	1	0%	1%	11%
	Prenos določenih nalog na sodišče; vzpostavitev področij dela na csd tako, da se bolj ločijo upravno/pravno naloge (ter se poenostavijo) in več možnosti za „pravo“ socialno delo z ljudmi, ki to potrebujejo.	1	0%	1%	13%
	.	1	0%	1%	14%
	/	2	1%	3%	17%
	Prenos pravnih zadev, kot so starševsko varstvo, invalidnost, ukrepi za zaščito otrok, skrbništvo, na druge institucije (zdravstvo, pravosodje ...).	1	0%	1%	19%
	Spremeniti zakon o socialnem varstvu, kdo vse je lahko strokovni delavec.	1	0%	1%	20%
	Poenostaviti zakonodajo, jo prilagodi najrevnejšim in ne loviti goljufe.	1	0%	1%	21%
	Spremeniti določila zakona o socialnem varstvu glede izobrazbe, potrebne za delo v socialnem varstvu na področju strokovnega dela. Kar se tiče ostale zakonodaje, menim, da se iz leta v leto izboljšuje, prilagaja novim družbenim situacijam in stanjem.	1	0%	1%	23%
	Jasno opredeljene pristojnosti in razčlenjenost nalog, zakonska ureditev nekaterih nalog (napr. izvajanje stikov pod nadzorom).	1	0%	1%	24%
	Ločiti upravni del od socialnega dela. Izločiti postopke odločanja in ravnanja po zup-u.	1	0%	1%	26%
	Predvideti več strokovnih delavcev na področjih varstva družine.	1	0%	1%	27%
	Nov Družinski zakonik.	1	0%	1%	29%
	Več prostega preudarka.	1	0%	1%	30%
	Spremeniti družinsko zakonodajo.	1	0%	1%	31%
	Ustrezna pooblastila na csd in prenos pristojnosti na druge inisitucije npr. ukrepi za zaščito otrok - odvzeme otrok prenesti na sodišča, povečati svetovalno in strokovno socialno delo na vseh področjih sotritev in tudi javnih pooblastil. Več časa in možnosti za sooblikovanje skupnega dela z uprorniki.	1	0%	1%	33%

Zujps je zelo slab zakon, v praksi je veliko nejasnosti ter različnih interpretacij, ki so po mojem mnenju tudi v neskladju z zakonodajo.	1	0%	1%	34%
Spremeniti določeno zakonodajo.	1	0%	1%	36%
Normativna določila prevladujejo nad strokovnimi vidiki dela.	1	0%	1%	37%
Jasna in razumljiva zakonodaja.	1	0%	1%	39%
Posemzne postopke in obrazce bi lahko še bolj poenostavili.	1	0%	1%	40%
Ukrepi za zaščito otrok – spremembne ne več po zup-u, sprejetje Družinskega zakonika. Kar se tiče uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, je strokovno delo samo izredna denarna socialna pomoč.	1	0%	1%	41%
Poenostaviti zakonodaji.	1	0%	1%	43%
Spremembe glede izobraževanja in usposabljanja.	1	0%	1%	44%
Ogromno, vendar ni posluha s strani prakse.	1	0%	1%	46%
Bolj domišljene in preiskušene zadeve v praksi uzakoniti, da ne bi bilo toliko sprememb. Manj predpisov, več strokovnih kompetenc.	1	0%	1%	47%
Nižji normativi, prenos javnih pooblastil na družinska sodišča ter jasna razmejitev postopkov med delom sodišča in csd.	1	0%	1%	49%
Sprememba obstoječe zakonodaje.	1	0%	1%	50%
Pogostokrat se sprejeme zakonodaja in nato niso sprejeti podzakonski pravilniki ali se celo ne upoštevajo pripombe ob spremembah.	1	0%	1%	51%
Ravno tako več poudarka na stroki in manj na pravu.	1	0%	1%	53%
S predpisi urediti, da bodo upravni postopki in izvajanje ukrepov prešli v reševanje na druge službe (sodišča ...).	1	0%	1%	54%
Večja povezava z mddsz.	1	0%	1%	56%
Za administrativna dela je škoda visoko izobraženih strokovnjakov.	1	0%	1%	57%
Zakonodaja bi morala biti pisana za ljudi.	1	0%	1%	59%
Zakonodaja bi morala slediti in omogočati navedene metode in koncepte dela.	1	0%	1%	60%
Okrnitev „birokratskih“ nalog, več možnosti, da bi ravnali po prostem preudarku.	1	0%	1%	61%
Poenostavitev uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, več strokovnih delavcev bi moralo delati na področju storitev, javnih pooblastil.	1	0%	1%	63%
Naj se zakonodaja poenostavi, saj to, kar se zadnji dve leti dogaja, ni normalno. Še strokovni delavci komaj sledijo spremembam, kaj šele uporabniki. Zakonodajo bi morali pisati ljudje iz praske.	1	0%	1%	64%
Ukiniti zup kot podlago za postopke za zaščito otrok, uveljaviti družinski zaonik itd.	1	0%	1%	66%
Sprememba zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih glede mojega področja dela (skrbništva).	1	0%	1%	67%
Posodobiti, prilagoditi zakone glede na prakso.	1	0%	1%	69%
Dobro bi bilo uvesti institut „parole officer“, strokovnega delavca, ki bi pomagal obsojencem po prestani kazni pri	1	0%	1%	70%

	reintegraciji in rehabilitaciji v primeru zasvojenosti.				
	Poenostaviti in ne tolikokrat spreminjati.	1	0%	1%	71%
	Bolj konkretno opredeliti zakonodajo, določene naloge prenesti na sodišča.	1	0%	1%	73%
	Na vsak način bi bilo potrebno zmanjšati birokracijo in narediti takšne zakone, ki bi do tega pripeljali, ne pa da se z vsakim novim zakonom, pod akti zadeve še bolj komplicirajo.	1	0%	1%	74%
	V sd smo si dopustili preveč profilov ki so po zsv lahko strokovni delavci (teologi, pravniki!!!).	1	0%	1%	76%
	Bolj usklajena zakonodaja.	1	0%	1%	77%
	Večja možnost proste presoje pri odločanju.	1	0%	1%	79%
	Ureditev in uvedba standardov in normativov za strokovne delavce, boljša ureditev socialne in tudi družinske politike.	1	0%	1%	80%
	Umik zadev, ki ne spadajo na csd v upravne institucije.	1	0%	1%	81%
	Jasneje opredeliti naloge zlasti v ukrepih in pri tem približati izvedbo neposredno udeleženi in jih temeljiteje informirati o posledicah, skratka postopki morajo biti transparentni in vsem jasni.	1	0%	1%	83%
	Bolj življenjsko pisana zakonodaja, prilagojena praksi oz. realnemu življenju.	1	0%	1%	84%
	Končno postaviti standarde in normative za strokovne delavce in se jih tudi držati.	1	0%	1%	86%
	Brez rezanja delovnih mest in vsakoletnih sprememb zakonodaje.	1	0%	1%	87%
	Manj zbirokratizirani postopki.	1	0%	1%	89%
	Sistemizacija, dovolj jasni zakoni.	1	0%	1%	90%
	Večji poudarek na stroki soc. dela, upoštevati prakso in ne teorijo.	1	0%	1%	91%
	Večje plače.	1	0%	1%	93%
	Ne vidim ovire v zakonodaji, ovira je v nas samih oz. organizaciji dela.	1	0%	1%	94%
	Zakonodaja bi morala narekovati manj birokratskih ovir.	1	0%	1%	96%
	Glede na to da si ministstvo včasih narobe tolmači zakonodajo, bi morali imeti seminarje tudi glede zakonodaj.	1	0%	1%	97%
	Celovita sprememba zakonodaje – predvsem sprejem Družinskega zakonika.	1	0%	1%	99%
	Manj kompleksna zakonodaja.	1	0%	1%	100%
Veljavni	Skupaj	70	19%	100%	

Tabela: Predlogi sprememb na ravni zakonodaje

Q18	Na ravni usposobljenosti socialnih delavcev.				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	Temeljna naloga strokovnih delavcev je, da se na podlagi strokovnega znanja preko svetovalnega odnosa, na strokovno avtonomen način vključujejo v kompleksno reševanje socialno materialnih vprašanj uporabnikov na csd s tem, da pomagajo in sodelujejo z vsemi udeleženci in po potrebi tudi z ustreznimi zunanjimi ustanovami. Naloga strokovnega delavca je, da na podlagi svojega strokovnega znanja vzpostavlja, razvija in vzdržuje ustvarjalno soočenje in sodelovanje vseh udeležencev v postopku. Preko strokovnega odnosa si prizadeva vzdrževati možnosti za stalno vzpostavljanje in razvijanje mreže pomoči ter sodelovanja z vsemi udeleženci.	1	0%	1%	1%
	Redna, kvalitetna, brezplačna izobraževanja, saj se ne moremo udeležiti nobenega, ki je plačljiv zrd varčevanja.	1	0%	1%	3%
	Ker vseh povsod manjka denarja, se to odraža tudi pri usposabljanju delavcev. V preteklih letih je bilo možnosti nekoliko več.	1	0%	1%	4%
	Nujno doživljenjsko izobraževanje na vseh ravneh, predvsem pa na področju socialnega dela in posameznih tem.	1	0%	1%	6%
	Zamrla so skoraj vsa izobraževanja strokovnih delavcev, ki pa so nujna in bi morala biti stalna.	1	0%	1%	7%
	Več izobraževanj, dobri supervizorji.	1	0%	1%	8%
	Stalno krepiti strokovno usposobljenosti socialnih delavcev v odnosu do drugih strok (psihologi, pedagogi, sociologi, zdravniki ...).	1	0%	1%	10%
	Glej gor.	1	0%	1%	11%
	To je odvisno od vsakega posameznika, kolikor se želi še dodatno usposablјati.	1	0%	1%	13%
	Poleg izobrazbe še več usposablјanj v stroki na različnih področjih in ravneh.	1	0%	1%	14%
	Žalostno, toda nekateri delavci delajo brez strokovnega izpita po več let. Kje je tu socialna inšpekcija? Če velja za ene, naj velja za vse!!!	1	0%	1%	15%
	Potrebujemo več izobraževanj, ki bi bila ali brezplačna ali pa bi bila s strani države zagotovljena sredstva zanje.	1	0%	1%	17%
	Usposablјanje na posameznih področjih s strani mddsz.	1	0%	1%	18%
	Omogočiti več izobraževanj.	1	0%	1%	19%
	Dosedaj je bilo možno izobraževanje, z varčevanjem pa se tudi to vedno bolj omejuje.	1	0%	1%	21%
	Več izobraževanja na področju stroke.	1	0%	1%	22%
	Več usposablјanj na področju sv storitev – osebna pomoč, pomoč družini za dom.	1	0%	1%	24%
	Sem mnenja, da je možnosti za dodatno usposablјanje precej, vprašanje je le prispevek lastne udeležbe, tako denar, čas kot zainteresiranost.	1	0%	1%	25%
	Dodatna izobraževanja.	1	0%	1%	26%
	Mogoče pisanje na kratko in strnjeno (uradnih zaznakov, zapisov pogovora ...).	1	0%	1%	28%
	Zadostno financiranje za omogočanje stalnega izobraževanja.	1	0%	1%	29%
	Več izobraževanj iz naše stroke, ponudba izobraževanj je slaba. Predavatelji v izobraževanjih soc. zbornice so vsi drugi profili	1	0%	1%	31%

glede na to, da je zadnjih nekaj let zaradi varčevanja. Izobraževanje zelo omejeno, organizirati več usposabljanj za izvajanje storitev po zsv.	1	0%	1%	32%
Več znanja za ravnanje in prevzemanje strokovne odgovornosti.	1	0%	1%	33%
Dodatna izobraževanja, več stika s prakso na fakulteti za soc. del.	1	0%	1%	35%
Več intervizij in supervizij v prvi vrsti, prav tako pa tudi izobraževanja.	1	0%	1%	36%
Izobraževanja na temo prenos teorije v prakso.	1	0%	1%	38%
Na fakulteti bi morali bolj pripravljati ljudi s praktičnimi primeri iz prakse in kako jih reševati glede na področje dela ... potem so bosi nekaj časa.	1	0%	1%	39%
Izobraževanja, delo v paru s strokovnjakom, sproščanje.	1	0%	1%	40%
Še več praktičnih znanj, urejeno pripravništvo na centrih.	1	0%	1%	42%
Izobraževanje o stroki, novostih soc. dela, npr. vsaki dve leti v večjem obsegu, ki bi se zaključilo s klasičnim izpitom kot na fakulteti.	1	0%	1%	43%
Zavestna odločitev posameznika, da mu je pomembno povezovanje teorije s prakso, jaz sem to zavestno storila in tudi naredila povezave s teorijo in zakonodajo, pripravila powerpoint predstavitev in posredovala sodelavcem na centru in regijskem aktivu.	1	0%	1%	44%
Stalno podiplomsko izobraževanje na vseh področjih, ki ga v soc. delu uporabljamo (pravo, psihologija, antropologija ...).	1	0%	1%	46%
Več izobraževanj, timskih udejstvom.	1	0%	1%	47%
Možnost dodatnih izobraževanj - predvsem časovna možnost, ne pa da ti potem delo ostane!	1	0%	1%	49%
Zaposlovanje socialnih delavcev, s specializacijo za določeno področje dela.	1	0%	1%	50%
Opažamo, da v času krize ni denarja za dodatna strokovna usposabljanja in izobraževanja in vse to vse bolj pogrešamo. Včasih smo se lahko udeleževali tudi daljših izobraževanj, sedaj le krajših.	1	0%	1%	51%
Da se dejansko lahko udeležujemo izobraževanj in usposabljanj, ne samo na deklarativni ravni, da je to nekje zapisano ... strokovno (do) usposabljanje je nujno potrebno.	1	0%	1%	53%
Kot že odgovorjeno pri vprašanju 18, predvsem pa veliko usposabljanj, tudi psihoterapevtskega dela s strokovnimi delavci.	1	0%	1%	54%
Več izobraževanj, tudi na csd (da predavatelj pride na csd).	1	0%	1%	56%
Več usposobljenosti na ravni praktične uporabe metod in konceptov socialnega dela.	1	0%	1%	57%
Obvezna vsaj ekratletna izobraževanja, metode, načini dela, inovacije.	1	0%	1%	58%
Več izobraževanj, usposabljanj.	1	0%	1%	60%
Več praktičnega izobraževanja v sodelovanju s strokovnimi delavci z več izkušnjami, mogoče izmenjave med centri.	1	0%	1%	61%
Delavcem dati možnost izobraževanja in udeleževanja na seminarjih in usposabljanjih, kjer se teorija prepleta s prakso.	1	0%	1%	62%
Korenita sprememba programa fakultete!!!!!!!	1	0%	1%	64%
Šepa predvsem znanje na področju dela z mladostniki, ki imajo čustvene in vedenjske težave, ter delo z osebami v duševnem zdravju, ki jih je čedalje več.	1	0%	1%	65%

	Slediti stroki, več izobraževanj za kolektiv, predavatelji-profesorji iz fsd.	1	0%	1%	67%
	Več vključevanja fakultete za socialno delo v prakso – sodelovanje z ministrstvom pri oblikovanju zakonodaje ter del, ki se pričakujejo od strokovnih delavcev na csd, ter bolj osredotočeno izobraževanje v tej smeri v času študija.	1	0%	1%	68%
	Več izobraževanj za metode dela in razgovore z uporabniki.	1	0%	1%	69%
	Več usposabljanj.	1	0%	1%	71%
	Vsi strokovni delavci se moramo nenehno truditi, da izvajamo socialno delo.	1	0%	1%	72%
	Več usposabljanja za samo socialno delo z uporabnikom, usposabljanja so več ali manj za zakonodajo.	1	0%	1%	74%
	Izobraževanja.	1	0%	1%	75%
	.	1	0%	1%	76%
	Boljša osebna organiziranost in kvalitetno nadomeščanje.	1	0%	1%	78%
	Intervizije in supervizija, čas za osebno delo strokovnega delavca in zavedanja samega sebe in lastnih vedenjskih vzorcev, izobraževanja.	1	0%	1%	79%
	Izobraževanja, supervizija.	1	0%	1%	81%
	Spodbujanje usposabljanja strokovnih delavcev za delo z ljudmi kot celoto, s težavami ne samo na materialnem področju ampak še mnogo drugje ...	1	0%	1%	82%
	Več izobraževanj.	4	1%	6%	87%
	Naše delo je vezano na zakonodajo in velik obseg dela, ki n e dopušča veliko časa za pogovore z uporabniki, saj se hitro ustvari začaran krog – več časa posvečenega pogovoru pomeni manj izdanih odločb, več zaostanka pri odločanju, jezne stranke. Torej več jeznih uporabnikov na vratih zaradi zamude in le nekaj zadovoljnih zaradi osebnega pogovora.	1	0%	1%	89%
	Dovoliti zaposliti zadovoljivo število ljudi.	1	0%	1%	90%
	Več izobraževanj z namenom učenja novih tehnik.	1	0%	1%	92%
	Mnogo več seminarjev, kjer so naravnani na stroko socialnega dela.	1	0%	1%	93%
	Omogočiti več izobraževanj, ki so trenutno zaradi finančne stiske izjemno okrnjena; prav tako lahko rečem, da sem se večino dela naučila v praksi in ne med študijem; študij mi je pri sedanjem delu bolj malo pomagal.	1	0%	1%	94%
	Dodatna izobraževanja.	1	0%	1%	96%
	Več možnosti za izobraževanje po začetku dela.	1	0%	1%	97%
	Obnovitveni seminar konceptov socialnega dela.	1	0%	1%	99%
	Omogočiti dodatna izobraževanja, na ravni fsd pa več predavateljev iz prakse, ki razumejo sd na terenu.	1	0%	1%	100%
Veljavni	Skupaj	72	19%	100%	

Tabela: Predlogi sprememb na ravni usposobljenosti socialnih delavcev

Q19	Na ravni podpore in pomoči, ki jo potrebuje strokovnjak.				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	Visoko usposobljenost.	1	0%	1%	1%
	Več izobraževanj (ne predragih!), več supervizij.	1	0%	1%	3%
	Obseg dela bi moral biti takšen, da bi ostajalo tudi kaj časa za medsebojno pomoč, ko si v stiski in zabasan z delom.	1	0%	1%	4%
	Možnosti redne supervizije (skupinske in individualne), izobraževanja.	1	0%	1%	6%
	Supervizija, posvetovalni organi (moti me, da socialna inšpekcija ob inšpekcijskih nadzorih premnogokrat išče zgolj napake, nalaga kazni, ki ne zvišujejo strokovnosti zaposlenih na csd Kranj).	1	0%	1%	7%
	Če se potrudíš in ti je mar, podporo dobiš oz. jo najdeš.	1	0%	1%	9%
	Več supervizije.	2	1%	3%	12%
	Supervizija, intervizija in predvsem psihoterapevtsko delo s posameznim strokovnim delavcem.	1	0%	1%	13%
	Supervizija.	4	1%	6%	19%
	Podpreti socialno delovnega pristop k reševanju posameznikove socialne situacije.	1	0%	1%	20%
	Intervizije, supervizije.	1	0%	1%	22%
	Supervizija, intervizija se naj nadaljuje oz. uvede.	1	0%	1%	23%
	Intervizije, supervizije, učne delavnice, primerno vrednotenje dela, primeren družbeni status poklica.	1	0%	1%	25%
	Predvsem dodatne zaposlene osebe, da se obseg dela porazdeli in se tako lahko ustvari več prostora za uporabnike.	1	0%	1%	26%
	Če že ostane upravni del na csd, je potrebno formirati time strokovnjakov in zaposliti pravnike, ki bodo odločali v zadevah po upravnih načelih.	1	0%	1%	28%
	Podpora vodstva, sodelavcev.	1	0%	1%	29%
	Žal je zaradi aktualnih družbenih razmer zaprta pot dodatnega izobraževanja.	1	0%	1%	30%
	Ponovno zaradi časovnih stisk se pogosto ne udeležujemo aktivov in intervizijskih srečanj.	1	0%	1%	32%
	Večkrat pomoč s strani stroke zlasti šole zbornice in skupnosti, če se želi zaščititi postopke, ki jih je soc. del. izvedel, konstruktivna kritika, ne sankcija	1	0%	1%	33%
	Supervizija, pravna pomoč, pomoč pri stvareh, ki jih potrebuješ le včasih – zaznambe; stvari ki so specifična.	1	0%	1%	35%
	Spet povezano s premalo financami: omogočiti več supervizije, izobraževanj, delavnic.	1	0%	1%	36%
	Delo v timu in da ni vse naloženo nosilcu primera (pisanje zapisnika), intervizijske skupine.	1	0%	1%	38%
	Imamo redne supervizije.	1	0%	1%	39%
	Supervizija je, tako da je v redu.	1	0%	1%	41%
	Obvezna supervizijska srečanja.	1	0%	1%	42%
	Vse, kar premoremo, je supervizija, pa še ta omejena le na nekaj mesecev. Razočarana sem, da ne premoremo nobenih napredovanj, glede na to, da sem osebno več let članica socialne	1	0%	1%	43%

	zbornice, se udeležujem samoplačniških delavnic za osebno rast in plačujem individualno in skupinsko psihoterapijo.				
	Redne supervizije, kot skupina in individualno, dostojno plačilo za dobro opravljeno delo.	1	0%	1%	45%
	Omogočiti supervizije za strok. delavce in dodatna izobraževanja.	1	0%	1%	46%
	Stroki dati višjo vrednost in jo po pomenu izenačiti z drugimi strokami.	1	0%	1%	48%
	Intervizijske skupine, podpora in razumevanje sodelavcev, ne-hierarhičen odnos z drugimi institucijami (napr. s sodiščem, zdravstvom).	1	0%	1%	49%
	Več podpore s strani fsd, drugi krovni org. na področju sd.	1	0%	1%	51%
	Supervizije, timi – že deluje, vendar je vseeno veliko izgorelosti.	1	0%	1%	52%
	Vloga ministrstva bi bila lahko večja.	1	0%	1%	54%
	.	1	0%	1%	55%
	/	1	0%	1%	57%
	Več izobraževanj in usposabljanj, ki bi bila tudi omogočena s strani delodajalca (finančne zmožnosti), več možnosti sodelovanja z delavci na drugih csd – primeri dobre prakse.	1	0%	1%	58%
	Možnost supervizije.	1	0%	1%	59%
	Intervizije, delo v paru.	1	0%	1%	61%
	Supervizija, strokovne skupine.	1	0%	1%	62%
	Supervizija.	1	0%	1%	64%
	Podpora nadrejenih, razumevanje nadzornih organov, več zaposlitev, ki bi posledično razbremenile delavca.	1	0%	1%	65%
	Supervizija, intervizija, posvetovanja z mddsz, inšpekciji!!! nujno. Sedaj je preveč poudarka na pritožbah in odločanju drugostopenjskih organov.	1	0%	1%	67%
	Podpora institucije, stanovske nagrade, pohvale inšpekcij in ne samo ukrepi.	1	0%	1%	68%
	mного posluha s strani stroke iz drugih področij, šolstvo, zdravstvo, sodstvo.	1	0%	1%	70%
	Odvisno od stopnje naravnosti kolektiva in od kadrovske strokture zaposlenih.	1	0%	1%	71%
	Supervizija – individualna.	1	0%	1%	72%
	Zagotovo je pomembno, da je vodstvo usmerjeno k stroki.	1	0%	1%	74%
	Jo dobim dovolj od direktorja in kolegic.	1	0%	1%	75%
	Timsko delo, delo v paru.	1	0%	1%	77%
	Podpora s strani direktorjev ter izmenjava informacij z drugimi centri za socialno delo.	1	0%	1%	78%
	Suport s strani vodstva, intervizija, supervizija.	1	0%	1%	80%
	Več supervizije in podpore vodstva.	1	0%	1%	81%
	Več povezave in pomoči s strani mddsz, ne pa samo grožnje z njihove strani.	1	0%	1%	83%

	Možnost, da lahko kot strokovni delavec dela socialno delo, se ne ukvarja s statistikami in birokratizacijo, ki jo zahteva ministrstvo. Možnost supervizije.	1	0%	1%	84%
	Močnejši „glas stroke“,	1	0%	1%	86%
	Približati stroko javnosti, saj navzven delujemo kot neka zaprta, neprožna institucija, ki se ukvarja le sama s seboj.	1	0%	1%	87%
	Podpora direktorja, sodelavcev, supervizorja ter jasno razmejene delovne obveznosti vsakega posameznika ter timskega dela.	1	0%	1%	88%
	Možnost svetovanja in pravne pomoči, izmenjava izkušenj iz prakse.	1	0%	1%	90%
	Ponudba fsd za obnavljanje in spoznavanje na novih konceptov za manj denarja, seminarji so strašno dragi, ki si jih centri ne moremo več privoščiti.	1	0%	1%	91%
	Intervizija, supervizija.	1	0%	1%	93%
	Premalo konkretnih navodil s strani mddsz, socialne zbornice, skupnosti csd.	1	0%	1%	94%
	Jasna usmeritev socialnega dela, ki je v podporo ljudem, ki potrebujejo našo pomoč.	1	0%	1%	96%
	Zagotoviti več supervizorjev za različna področja.	1	0%	1%	97%
	Intervizija, supervizija, ostala izobraževanja.	1	0%	1%	99%
	Individualna supervizija.	1	0%	1%	100%
Veljavni	Skupaj	69	18%	100%	

Tabela: Predlogi sprememb na ravni podpore in pomoči strokovnjaku

Q20	Na osebni ravni ravnanja s poklicem socialne delavke/delavca.				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	Lastnosti in veščine posameznika.	1	0%	2%	2%
	Odgovornost.	1	0%	2%	3%
	Več izobraževanj.	1	0%	2%	5%
	Možnost intervizije in supervizije.	1	0%	2%	6%
	Ključno je zavedanje, da je vlaganje v strokovno rast potrebna in nujna in da lahko tudi sam prispevaš k temu.	1	0%	2%	8%
	Več samozavesti ter stališča, da bi bil ta poklic bolj cenjen.	1	0%	2%	10%
	Poudarjati načela socialnega dela, boriti se za pravice uporabnikov (ki jih je vse manj), biti usmerjeni navzven, ostati človeški in empatični še posebej v teh težkih časih, ostati strokovni in se izobraževati.	1	0%	2%	11%
	Večja plača (hihi).	1	0%	2%	13%
	Lastna izobraževanja. Vzeti si čas.	1	0%	2%	14%
	Nenehna strokovna in osebnostna soočanja s seboj in svojim načinom dela; usmerjenost v odpravljanje lastnih napak pri delu, do katerih imamo sicer pravico, a se je o njih potrebno pogovarjati in iskati možnosti za odpravo.	1	0%	2%	16%
	Supervizija.	1	0%	2%	17%
	Poskušam slediti čim bolj stroki, a žal ob obilici dela ne uspem.	1	0%	2%	19%
	Kot navedeno v točki prej.	1	0%	2%	21%
	Razbremenitev v smeri dela na sebi – tudi doživljenjsko, predelati lastne travme in izkušnje iz matične družine ter se soočiti z lastnimi „primankljaji“, osebnostno se krepiti,	1	0%	2%	22%
	zadovoljstvo, sprejemati ljudi in jih ne spreminjati po svojih načelih, vrednotah.	1	0%	2%	24%
	Delati na tem, da bi bil poklic cenjen, kot npr. pravnik, zdravnik ...	1	0%	2%	25%
	Ne zaznavam nič posebnega, vse je odvisno od posameznika, koliko se identificira s poklicom ali se ne.	1	0%	2%	27%
	Osebna higiena, prostor oz. čas za osebno higieno v smislu, da bi lažje prehajali od primera do primera.	1	0%	2%	29%
	Podpora, dati vrednost temu poklicu. Zastopanje našega poslanstva.	1	0%	2%	30%
	To bi moral vsak socialni delavec. Zelo pomembno se mi zdi, da je odvisno delovanje posameznega socialnega delavca od njegove osebnosti, ki se je razvijala od otroštva dalje.	1	0%	2%	32%
	Možnost sprostitev kot tudi dodatne zaščite v zvezi z obravnavo nasilja v družini, odvzema otrok ...	1	0%	2%	33%
	.	1	0%	2%	35%
	/	2	1%	3%	38%
	Supervizija, intervizija, druženje s stroko ...	1	0%	2%	40%
	Supervizija.	1	0%	2%	41%

	Sama se trudim uporabnikom vedno posvetiti čas, kljub temu da sem zaradi tega in morale primorana narediti kakšno naduro.	1	0%	2%	43%
	Interes za stalno učenje.	1	0%	2%	44%
	Ne vem.	1	0%	2%	46%
	Mišljenje samih strokovnih delavcev. Če nisi za takšno delo, menjaj zaposlitev in prepusti delo tistim, ki si to res želijo in znajo. Predvsem pa veliko dela na sebi, izobraževanja, razširjanja svojega uma.	1	0%	2%	48%
	Z delom na sebi, z vztrajanjem na strokovnem delu kljub pritiskom ...	1	0%	2%	49%
	Da je zakonodaja naklonjena ljudem.	1	0%	2%	51%
	Krepitev osebnosti in strokovne avtonomije soc. delavcev z izobraževanji in supervizijami.	1	0%	2%	52%
	Seveda je tudi od vsakega posameznika odvisno, kako odreagira na določeno situacijo, kako si zna organizirati delo in kako znaš ločiti, kaj je „moja“ odgovornost in kaj je odgovornost strank in si ne nalagaš nase tistega, na kar nimaš vpliva.	1	0%	2%	54%
	Pogosto prihaja do preobremenjenosti.	1	0%	2%	56%
	Preprečevanje izgorelosti, dostop do seminarjev ...	1	0%	2%	57%
	Preobremenjenost, delo se nosi domov, strokovni delavec dela tudi v svojem prostem času, čez delavni čas, saj ne moreš pustiti uporabnika, ki je v stiski in reči – konec delovnega časa.	1	0%	2%	59%
	Intervizija, supervizija.	1	0%	2%	60%
	Poklic v osnovi daje dovolj možnosti za učinkovito delo.	1	0%	2%	62%
	Svoje delo rada opravljam in se rada samoizobražujem v tej smeri.	1	0%	2%	63%
	Zadostno število letnega dopusta, usposabljanje na področju osebnostne rasti.	1	0%	2%	65%
	Več spoštovanja s strani strank, večja podpora ministrstva.	1	0%	2%	67%
	Žal v slovenski družbi nasploh socialna delavka ni cenjen poklic, k temu so veliko pripomogli mediji (ne samo rumeni!), ob vseh znanih „aferah“ v csd se ni odzval nihče od pomembnih ljudi iz naše stroke, kar veliko pove! Vedno hujši so pritiski najrazličnejših institucij in posameznikov. Sama sem ponosna na to, da sem socialna delavka, a žalostna hkrati, da je ta poklic, sedaj ob koncu moje poklicne poti, vedno manj cenjen.	1	0%	2%	68%
	Zavestna odločitev, kot sem pisala pod t. 21.	1	0%	2%	70%
	Vsaka socialna delavka bi morala s ponosom predstavljati svoj poklic in v krogu strokovnjakov uporabljati strokovni jezik sd.	1	0%	2%	71%
	Na osebni ravni lahko največ vsak stori sam, pomembno je, da se zavedamo, kaj je socialno delo, kakšno je naše poslanstvo in v skladu s tem delamo, četudi na evt.	1	0%	2%	73%
	Sem ponosna, da sem soc. delavka, delo z veseljem opravljam.	1	0%	2%	75%
	Menim, da sem že dolgo v tej stroki in verjetno je čas, da zamenjam področje dela.	1	0%	2%	76%
	Ni vsak za to delo in ne bo!!!!	1	0%	2%	78%

	Teambuildingi.	1	0%	2%	79%
	Otopelost, premalo pripravljenosti za aktivnosti, zaposlovanje drugih profilov ...	1	0%	2%	81%
	Odgovornost vsakega posameznega delavca, da je pripravljen na stalno učenje, delo na osebni rasti.	1	0%	2%	83%
	Pridobiti spoštovanje in cenjenost poklica.	1	0%	2%	84%
	Kontinuirano izobraževanje in usposabljanje.	1	0%	2%	86%
	Strokovni delavec ima (predvsem v teoriji) pravico in dolžnost odkloniti vse naloge in zadolžitve, ki so v nasprotju s strokovnimi načeli ali poklicnim etičnim kodeksom. Ves čas se mora zavedati in delovati v skladu z etiko in vrednotami socialnega dela. Predvsem ni naloga strok. delavca, da sodi in ocenjuje, saj ni sodnik, zaprt v svojem slonokoščnem stolpu daleč od ljudi, temveč je z njimi živo in konkretno povezan.	1	0%	2%	87%
	Večja cenjenost našega poklica.	1	0%	2%	89%
	spoštovanje sebe in poslanstva poklica	1	0%	2%	90%
	vseživljensko učenje. osebni pogled vezan na to, da se je potrebno nenehno izobraževati.	1	0%	2%	92%
	Več poštenega pisanja v medijih o našem delu.	1	0%	2%	94%
	Hrbtenica in zavezanost stroki, ne pa nenehno klonjenje drugim profilom – predvsem s stranih vodilnih na csd-jih!!!	1	0%	2%	95%
	Se izobražujem sama, kar mi je pomembno za moje delo, bi pa bilo priporočljivo, da bi imeli več možnosti izobraževanja.	1	0%	2%	97%
	Več samozavesti.	1	0%	2%	98%
	Samoizobraževanje.	1	0%	2%	100%
Veljavni	Skupaj	63	17%	100%	

Tabela: Predlogi sprememb na osebni ravni ravnanja s poklicem socialne delavke