

UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

Elizabeta Hudak in Tjaša Mišmaš

**SOCIALNO DELO V VARSTVENO DELOVNEM CENTRU  
NOVO MESTO**

MAGISTRSKO DELO

Ljubljana, 2016

UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

Elizabeta Hudak in Tjaša Mišmaš

**SOCIALNO DELO V VARSTVENO DELOVNEM CENTRU  
NOVO MESTO**

MAGISTRSKO DELO

Mentorica: doc. dr. Ana Marija Sobočan

Ljubljana, 2016

## ZAHVALA

*Iskreno bi se radi zahvalili najinima družinama in bližnjim, ki so nama stali ob strani na poti celotnega študija ter pisanja magistrske naloge, naju finančno in drugače podpirali, pomagali in spodbujali.*

*Posebej hvala najini mentorici Ani Mariji Sobočan za vse napotke, informacije, pomoč in predloge.*

*»The only disability in life is a bad attitude«.*

Scott Hamilton



## IZJAVA

Spodaj podpisani **Tjaša Mišmaš in Elizabeta Hudak**, študentki drugostopenjskega študija Fakultete za socialno delo Univerze v Ljubljani, z vpisno številko **6150175 in 06150174**, s svojim podpisom izjavljava, da sva avtorici magistrskega dela z naslovom:

» **Socialno delo v Varstveno delovnem centru Novo mesto**«.

S svojim podpisom zagotavljava:

- da je predloženo magistrsko delo rezultat najinega samostojnega raziskovalnega dela ter da so vsa dela in mnenja drugih avtorjev citirana in navedena v seznamu virov, ki je sestavni del predloženega magistrskega dela;
- da se zavedava, da je plagiatorstvo, ne glede na obliko in način predstavljanja tujega avtorskega dela kot najinega, v nasprotju z akademsko etiko in s pričakovanimi moralnimi prepričanji ter pomeni hujšo kršitev pravil in predpisov, ki urejajo to področje, kot tudi posledic, ki jih ima takšno dejanje za predloženo delo in z njim povezani status;
- da sva seznanjeni z določili Pravilnika o študiju na programih druge stopnje;
- da je predloženo pisno delo identično elektronski verziji istega dela;
- da v skladu s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah (Ur. l. RS, št. 16/07, 68/08 in 110/13) dovoljujeva, da se zgoraj navedeno magistrsko delo objavi v digitalni zbirki eGradiva in repozitoriju UL.

V Ljubljani, 30.06.2016

Podpis avtoric:

---

S svojima podpisoma:

- dovoljujeva knjižnici Fakultete za socialno delo Univerze v Ljubljani uporabo najinega rojstnega datuma za namen obdelave magistrskega dela v sistemu COBISS;
- soglašava z objavo najinega magistrskega dela na svetovnem spletu;

V Ljubljani, 30.06.2016

Podpis avtoric:

## PODATKI O MAGISTRSKEM DELU

Ime in priimek: Elizabeta Hudak in Tjaša Mišmaš

Naslov naloge: SOCIALNO DELO V VARSTVENO DELOVNEM CENTRU NOVO MESTO

Kraj: Ljubljana

Leto: 2016

Št. strani: 133

Št. prilog: 3

Mentor: Doc. dr. Ana Marija Sobočan

**Ključne besede:** hendikep, socialno delo, ovirani ljudje, zagovorništvo, Varstveno delovni center Novo mesto.

**Povzetek:** Prvi del magistrske naloge predstavlja teorijo, ki služi kot teoretična podlaga za drugi, raziskovalni del magistrske naloge. V prvem delu sva opredelili koncept hendikepa, in sicer sva povzeli zgodovino hendikepiranosti, razpravljali o družbenem hendikepu, o dostopnosti in ovirah za hendikepirane ljudi, zaposlovanju hendikepiranih ljudi, institucionalizaciji in integraciji ter socialnem delu. V drugem, raziskovalnem delu pa sva vso to teorijo skušali prenesti in videti v praksi. Varstveno delovni center Novo mesto obiskujejo uporabniki, ki so hendikepirani, zato sva najprej želeli izvedeti čim več o samem hendikepu, da sva se lahko lotili raziskovanja. Odločili sva se, da bo najina glavna tema raziskovanja socialno delo v Varstveno delovnem centru Novo mesto. To pomeni, da sva raziskali, kako socialno delo vpliva na dinamiko v Varstveno delovnem centru Novo mesto. Raziskali sva še, katere metode socialnega dela uporablja socialna delavka pri svojem delu, kakšen odnos ima z uporabniki in njihovimi starši, katere vrste dela opravlja, kako rešuje konflikte ter tudi kakšen je odnos okolja do uporabnikov, s katerimi institucijami vse sodelujejo, kako se uporabniki razumejo med seboj in kako opisujejo medsebojne odnose.

Najina metoda zbiranja podatkov je bil intervju. Po opravljenih intervjujih sva le-te kodirali in pričeli z analizo. V poglavju Rezultati predstaviva ugotovitve. Rezultatom nato sledijo še razprava, sklepi, predlogi, viri in priloge.

**Title:** SOCIAL WORK IN THE CUSTODIAL CENTRE NOVO MESTO

**Key words:** hendicap, social work, disabled people, advocacy, Custodial Work Centre Novo mesto.

**Abstract:** The first part of the master's thesis presents the theory, which is the basis for the second, research part. In the first part, we defined the concept of the disability which includes the history of the disability, the discussion on the social disability, the accessibility and barriers of people with disabilities, the employment of disabled people, an institutionalization, an integration and a social work.

The second part of master's thesis is a research work. We tried to transfer the theory into practise and observe the results. Custodial Work Center Novo mesto is visited by users who have disabilities, so first we wanted to find out more about the disability itself in order to deal with it in the research part. Our main topic of research is social work in the Custodial Work Centre in Novo mesto. We observed how social work affects the dynamics in the Custodial Work Center Novo mesto. We also researched which social work methods the social worker uses in her work, what kind of a relationship she has with the users of the Center and their parents, which types of work tasks she has and how she resolves conflicts. Furthermore, we researched the relationship between the environment and the users, which institutions they collaborate with, how users get along with each other and how they describe their relationships.

Our method of collecting data was an interview. After the interviews were conducted, we encoded the answers and started with the analysis. In the chapter Rezultati (Results), we introduce the results of our findings. This chapter is followed by a discussion, conclusions, suggestions, sources and annexes.

## **PREDGOVOR**

Med prebiranjem diplomskih in magistrskih nalog na temo varstveno delovnih centrov sva opazili, da o tej temi ni veliko napisanega in raziskanega. Odločili sva se, da raziščeva VDC Novo mesto kot prostor, ki je namenjen hendikepiranim osebam in v katerem uporabniki in uporabnice (v nadaljevanju: uporabniki) delajo raznolike stvari. Skozi študij socialnega dela smo velikokrat govorili o varstveno delovnih centrih in poudarjali, da delo v VDC-ju ni oblika zaposlitve hendikepiranih ljudi, čeprav ga mnogi tako opredeljujejo. Seznanjeni sva, da za svoje delo prejmejo minimalne nagrade, o katerih se bova pozanimali, saj mnogi pravijo, da je velikokrat plačilo le 20 € na mesec. Ob tem so deležni varstva strokovnega osebja, ki jih ob opravljanju dela spremljajo. Meniva, da takšna nagrada ali plačilo ne ustreza delu, ki ga opravijo, saj so v instituciji 8 h in opravljajo delo kot vsi ostali in to delo jim je zadano za določen dan, kakor imajo tudi mnogi delavci dnevne norme. Delo v varstveno delovnih centrih, kakor tudi drugod, zahteva trud, natančnost in še mnoge druge sposobnosti.

Bolj kot na same dejavnosti in delo uporabnikov se bova v raziskovalnem delu naloge osredotočili na socialno delo in vpliv slednjega na delovanje in počutje uporabnikov. Raziskali bova tudi odnose med uporabniki, percepcijo okolja do uporabnikov, ali se uporabniki počutijo varne v VDC-ju, kakšno je delo socialne delavke, katere so metode dela, ki jih pri svojem delu uporablja in odnos med uporabniki ter njihovimi starši. Varstveno delovni center Novo mesto bova v nadaljevanju pisali kot VDC Novo mesto ali samo VDC. Hendikepirane osebe bomo poimenovali kot hendikepirani, ovirane osebe ali osebe z ovirami, če tudi bo ovirane osebe literatura opredelila kot invalide oziroma invalidne ali prizadete osebe, z izjemo, kjer beseda mora ostati pisana tako zaradi opredelitve konteksta in rabe te besede in z izjemo zakonov ter drugih uradnih nazivov, kjer izvirnega imena ne smeva poimenovati drugače, kot na primer Zveza delovnih invalidov Slovenije. Kratici oziroma pojma, ki ju bova še pisali v krajši verziji sta:

DSO Novo mesto = Dom starejših občanov Novo mesto

OŠ Šmihel = Osnovna šola Šmihel

# KAZALO

<b>1</b>	<b>TEORETIČNI UVOD</b>	<b>1</b>
1.1	OPREDELITEV KONCEPTA HENDIKEP	1
1.2	SOCIALNO DELO	8
1.3	ZGODOVINA	20
1.4	DRUŽBENI HENDIKEP	25
1.5	DOSTOPNOST IN OVIRE	30
1.6	ZAPOSLOVANJE HENDIKEPIRANIH LJUDI	40
1.7	VARSTVENO DELOVNI CENTER NOVO MESTO	45
1.8	INSTITUCIONALIZACIJA IN INTEGRACIJA	51
<b>2</b>	<b>PROBLEM</b>	<b>66</b>
2.1	RAZISKOVALNA VPRAŠANJA:	67
<b>3</b>	<b>METODOLOGIJA</b>	<b>68</b>
3.1	VRSTA RAZISKAVE	68
3.2	SPREMENLJIVKE OZIROMA TEME RAZISKOVANJA	68
3.3	MERSKI INSTRUMENTI ALI VIRI PODATKOV	68
3.4	OPREDELITEV ENOT RAZISKOVANJA – POPULACIJA, VZOREC	69
3.5	ZBIRANJE PODATKOV OZIROMA EMPIRIČNEGA GRADIVA	69
3.6	OBDELAVA GRADIVA	69
<b>4</b>	<b>REZULTATI</b>	<b>71</b>
4.1	UPORABNIKI	72
4.2	DELO SOCIALNE DELAVKE IN VRSTA DELA	74
4.3	SODELOVANJE Z DRUGIMI INSTITUCIJAMI IN ZAPOSILITEV	75
4.4	ZAGOVORNIŠTVO, METODE SOCIALNEGA DELA IN KONCEPT DELOVNEGA ODNOSA	76
4.5	DRUGI STROKOVNI DELAVCI VDC-JA IN STORITVE VDC-JA	78
4.6	ODNOS Z UPORABNIKI IN ODNOS S SOCIALNO DELAVKO	80
4.7	ODNOS Z DRUŽINO, ODNOS S STARŠI IN ODNOS Z OKOLJEM	80
4.8	ZAKONODAJA IN VARNOST V VDC-JU	82
<b>5</b>	<b>RAZPRAVA</b>	<b>85</b>

<b>6</b>	<b>SKLEPI</b> .....	<b>91</b>
<b>7</b>	<b>PREDLOGI</b> .....	<b>93</b>
<b>8</b>	<b>VIRI IN LITERATURA</b> .....	<b>95</b>
<b>9</b>	<b>PRILOGE</b> .....	<b>100</b>
9.1	TABELA KODIRANJA.....	100
9.2	OSNO KODIRANJE.....	126
9.3	ODNOSNO KODIRANJE .....	133

# 1 TEORETIČNI UVOD

Skozi magistrsko nalogo bova uporabljali besedi hendikep in ljudje z oviro, namesto besede invalid, ki je uporabljena v zakonodaji, statističnih podatkih republike Slovenije, včasih v strokovni literaturi in še kje, izjemoma, če gre za ime organizacije ali zakona, kjer izvirnega imena ne smeva spreminjati. Meniva, da je izbiranje besed pomembno, saj z njimi lahko še dodatno stigmatiziramo in ranimo ljudi, s tem pa ustvarjamo družbeno hierarhijo, ki je nepravilna. Hendikepirana oseba je v Zakonu o invalidskih organizacijah definirana kot *»... posameznik, ki zaradi prirojenih ali pridobljenih okvar in oviranosti, ki jo pogojuje oziroma ustvarja fizično in družbeno okolje, ne more sam delno ali v celoti zadovoljevati potreb osebnega, družinskega in družbenega življenja v okolju, v katerem živi, v skladu z mednarodno klasifikacijo«* (ZInvO 2002, 5.čl.). Takšna definicija se po najinem mnenju osredotoča na pomanjkljivosti posameznika, zaradi katerih je označen kot nezmožen in zanemari njegove sposobnosti. Medtem, ko hendikep poleg intelektualnih, senzornih, duševnih ovir, ki sicer res omejujejo posameznika pri vsakodnevnih opravilih, poudarja še ekonomske, fizične, psihološke ovire, ki nastanejo ob stiku posameznika z družbo, ker ta ne ustreza normativom »normalnosti«. Te ovire posamezniku zmanjšajo možnosti po enakovrednem vključevanju v družbi.

## 1.1 OPREDELITEV KONCEPTA HENDIKEP

Kot zapiše Zaviršek so izrazi prizadetost ter hendikep, hendikepiranost in oviranost sopomenke, ki jih uporabljamo pri govoru o različnih poškodovanostih na splošno. Med drugimi pomenijo tudi različne oviranosti. Pri tem ne specificirajo natančno, o kateri vrsti ovire ali poškodovanosti govorimo. Zaviršek pravi, da termini in izrazi: *»lahko označujejo gibalno oviranost (paraplegija, mišična distrofija itd.), senzorno oviranost (težave s sluhom, vidom itd.), intelektualno oviranost (lažja, zmerna, težja in težka duševna prizadetost), težave z duševnim zdravjem (depresija, psihoza, shizofrenija, anoreksija itd.)«* in podobno. To se pojavlja v povezavi z različnimi neenakostmi ter diskriminacijami, s katerimi se nekateri posamezniki srečujejo v vsakdanjem življenju (Zaviršek 2000: 7).

Združeni narodi so v deklaraciji 9. decembra 1975 opredelili hendikepirano osebo kot *»osebo, ki zaradi prirojene ali pridobljene pomanjkljivosti v svojih telesnih ali duševnih sposobnosti ni sposobna sama, delno ali v celoti zadovoljiti potreb normalnega individualnega in/ali družabnega življenja«* (OZN 2016).

Vertot opredeljuje Zakon o invalidskih organizacijah in pravi, da je *»hendikepiranec je posameznik, ki zaradi prirojenih ali pridobljenih okvar in oviranosti, ki jo pogojuje oziroma ustvarja fizično in družbeno okolje, ne more sam delno ali v celoti zadovoljevati potreb osebnega, družinskega in družbenega življenja v okolju, v katerem živi«* (Vertot 2007: 9). Americans with Disabilities Act pravi, da je *»hendikepirana oseba s fizično ali psihično motnjo, ki znatno omeji eno ali več življenjskih dejavnosti«*. Pod življenjske dejavnosti so mišljene sposobnost skrbeti zase, hoditi, videti, opravljati ročna dela, govoriti, dihati, se učiti in delati (Vertot 2007: 9).

Svetovna zdravstvena organizacija je leta 1980 objavila prvo Mednarodno klasifikacijo prizadetosti. Prizadetost obravnava kot posledico poškodb, patoloških izvidov nosečnosti ali poroda ter prirojenih razvojnih napak. Posledice so razvrstili v tri skupine:

- okvara: povezana je z vsakršno izgubo, spremembo ali disfunkcijo dela telesa;
- prizadetost: je posledica prej omenjene okvare in se kaže v vsakdanjih dejavnostih hendikepirane osebe;
- oviranost: je posledica prizadetosti, ki posameznika ovira pri igranju družbenih vlog, ki jih želi igrati (SZO 2001).

Sendi in Kobal omenjata, da se v slovenskem prostoru za ovirane osebe uporablja več izrazov: invalid, hendikepirani, funkcionalno ovirane osebe, ipd. Avtor Sendi in avtorica Kobal se sklicujeta na Barbaro Kresal, ki meni, da se v slovenski veljavni pravni ureditvi najpogosteje uporablja izraz invalid ali invalidne osebe (Sendi in Kobal 2010: 11).

Avtor Sendi in avtorica Kobal poudarjata, da se tudi v zakonodaji uporablja izraz invalid, zato v vsakdanjem življenju izraz poimenuje tudi tiste, ki niso zgolj ali samo gibalno ovirani. Kot ostale družbene skupine so tudi hendikepirani raznolika skupina, zato je pojma invalid in invalidnost težko definirati in opredeliti.

Hendikepirane osebe se med seboj namreč lahko razlikujejo po ovirah, ki jih imajo. Neke splošne opredelitve pojma hendikepiranosti ni. V Slovarju slovenskega knjižnega jezika je zapisano, da je hendikepirana oseba, ki je zaradi neke prirojene telesne napake, bolezni in njenih posledic ali poškodbe nesposobna oziroma delno sposobna za delo. Dojemanje in opredeljevanje hendikepiranih oseb v današnji družbi odseva razumevanje njihove vloge v javnem in zasebnem življenju ter identifikacija hendikepirane osebe s strani okolja (Sendi in Kobal 2010: 12).

Avtorja Zupan in Uršič v zborniku Neodvisno življenje najtežje gibalno oviranih pojasnjujeta, da se izraz hendikep, ki ga priporoča World health organisation, uporablja za ovirane osebe (Zupan in Uršič 1997: 42).

Pri tem avtorja še omenjata, da takšno uporabo izraza in njeno definicijo kritizirajo same osebe, ki so s tem izrazom označene. Avtorja hendikepirane osebe v zborniku imenujeta prizadeti oziroma prizadete osebe. Slednji izrazu in definiciji hendikepa očitajo medicinsko definicijo prizadetosti kot, da pojem definira oviranost skozi nenormalnosti v medicinskem smislu. Izraz oviranost namreč pomeni nesposobnost ovirane osebe za opravljanje vsakdanjih funkcij in vlog. Vse težave, ki se pojavijo z oviro takšna klasifikacija pripiše zgolj oviri. Kot zapišeta avtorja, naj bi osebe same menile, da je potrebno povedati, da oviranost ni toliko posledica okvare kot neustrezne prilagoditve fizičnega in socialnega okolja, ki ne dopušča zadovoljevanja posameznikovih določenih potreb (Zupan in Uršič 1997: 43).

Po premisleku meniva, da je kritika izraza hendikep dvoumna. Meniva, da je izraz primeren, saj zajame tako hendikep kot dejansko motnjo v duševnem ali telesnem razvoju kot družbeni hendikep. Izraz je veliko bolj primeren kot beseda invalid, ki se uporablja v slovenskem prostoru, saj nakazuje na ranljivo in šibko osebo, ki je gibalno ovirana. Izraz hendikepirana oseba označi tudi osebe, ki niso zgolj gibalno ovirane oziroma imajo druge ovire ali so hendikepirane zaradi družbe same. Pri tem ni nujno, da ima oseba motnjo v duševnem ali telesnem razvoju, lahko je hendikepirana tudi zaradi barve kože, etnične ali verske pripadnosti ipd., čemur rečemo družbeni hendikep.

Družbeni hendikep doživljajo tudi osebe z motnjami v telesnem in duševnem zdravju. Avtorja Zupan in Uršič omenjata, da je pomembno upoštevati tudi hendikep, ki nastane zaradi družbe same, vendar kot pravita, se ovirane osebe ne strinjajo z uporabo izraza (Zupan in Uršič 1997: 43).

Kot sva že omenili, se nama uporaba termina hendikepirana oseba zdi primernejša, saj zaobjame oviro in družbeni hendikep. Primerna se nama zdi tudi uporaba izraza ovirana oseba ali oseba z oviro, ki obsega tudi družbeni hendikep kot tudi motnje v duševnem in telesnem razvoju oseb, ki so hendikepirane zaradi ovire same in družbenih ovir.

Avtorica McLaughlin pravi, da Angleško gibanje za hendikepirane ljudi razlikuje med izrazoma prizadetost (impairment) in oviranost (disability). Izraz »impairment« se nanaša na pomanjkanje nekega dela telesa oziroma imeti pomanjkljiv ali poškodovan organizem ali mehanizem v telesu, denimo učne težave. Izraz »disability« se nanaša na societalno izključenost posameznikov z ovirami (McLaughlin 2008: 2).

Avtor Thomas predlaga, da se izraz »disablism« uporablja bolj primerno kot izraz »disabililty«, saj bolj jasno zajame družbeno, politično in kulturno naravo izključenosti, ki jo doživljajo ljudje z ovirami in njihove družine (Thomas v McLaughlin 2008: 3).

Darja Zaviršek pojma oviranost in hendikepiranost opredeljuje kot sinonima. Slednja označujeta različne poškodovanosti kot so denimo gibalna oviranost, senzorna oviranost, intelektualna oviranost in težave z duševnim zdravjem. Gibalna oviranost je bodisi mišična distrofija, tetraplegija ipd. Senzorna oviranost pomeni denimo težave z vidom ali sluhom, intelektualna oviranost je lahko lažja, zmerna, težja in težka duševna prizadetost, težave z duševnem zdravju pa predstavlja depresija, anoreksija, shizofrenija ipd. Hendikep kot izraz se lahko nanaša tudi na družbene prikrajšanosti, ki določene ljudi hendikepira. Poškodovanost oziroma hendikep je zato lahko viden ali neviden. Če je hendikep neviden, pomeni da je družbeno konstruiran na ekonomski, psihološki, družbeni ali simbolni ravni. Ovirano telo, družbeni odzivi nanj in družbene ovire zato ustvarijo socialni model hendikepa, ki hendikepirano telo še bolj hendikepira zaradi ovir, ki jih ustvarja družba sama. To dokazujejo tudi izrazi, ki se uporabljajo za

hendikepirane osebe, kateri se stalno spreminjajo. Medtem ko poškodovanost hendikepira, ovira onemogoča, rezultat pa naredi človeka hendikepiranega ali nemočnega. Lahko tudi oboje. Pogosteje kot beseda hendikepirana oseba, se uporabljajo izrazi kot so invalid, oseba s posebnimi potrebami ali oseba z motnjami v duševnem zdravju. Vsa ta poimenovanja osebo označijo kot gibalno ovirano oziroma z mentalnimi poškodbami, ne upoštevajo pa tudi družbene konstrukcije ovir (Zaviršek 2000: 7-8).

Kot izpostavi Šprohar lahko ravno zaradi družbene konstrukcije realnosti govorimo o tem, da je vsak človek v nekem smislu oviran. Vsakemu praviloma »nekaj manjka« oziroma se ne počutimo, da smo popolni ali da imamo vse, kar potrebujemo. Prizadevamo si, da bi se izboljšali in razvili, zato smo iz tega stališča vsi na istem (Šprohar 1993: 140).

Avtorica Zaviršek v svoji knjigi Hendikep kot kulturna travma govori o izvoru straha do hendikepiranega telesa. Reprerentacije oviranosti smo skozi socializacijo spoznavali preko podob čarovnic, ki imajo grobo in grdo podobo, revežev, hudičev in hudobnih ljudi. Tako smo se naučili, da je dobro povezano z lepim in inteligentnim, slabo pa z grdim in zlom. Hendikep kot kulturna travma se je in še vedno se prenaša tudi z govorico. Ljudje običajno raje ogovorijo spremljevalca hendikepirane osebe kot osebo z oviro samo, saj se jo bodisi bojijo vprašati, jih je strah odziva, menijo, da niso sposobni odgovoriti, bolj zaupajo spremljevalcu ipd. Hendikepirane osebe se običajno ogovori tudi glasneje, počasneje in razumljivejše, vedenje pa je pokroviteljsko (Zaviršek 2000: 8).

Z avtorico se strinjava in vsekakor je družbeni pogled na ljudi zgodovinska konstrukcija spleta dogodkov in zgodb. Tudi sami sva že večkrat opazili v praksi, da je ljudi velikokrat strah ogovoriti hendikepirano osebo in se pogosto na njih kaže tudi s prstom, kot da so nekaj nenavadnega. To kaže tudi na pomanjkanje informacij in ozaveščanja ljudi. Na tej točki je potrebno poudariti, da takšen odnos ustvarja koncept drugosti in drugačnosti.

Avtorica Zaviršek omenja, da naj bi hendikepirana oseba bila drugačna od »nas«. Zavirškova govori o tem, da se pri tem vzpostavi meja med nami in njimi, poznanim in tujim. Z vzpostavitvijo meje se pojavi »drugost«, s čimer vzpostavimo hierarhijo, družbeno moč in diskriminacijo. »Drugost« je konstruirana z razliko

oziroma odnosa do tistega, ki »tega« nima. Hierarhija vzpostavi prve, ki so večinski, primarni in normativni ter druge, ki so drugačni in odstopajoči od normativnega. To nakazuje tudi družbeno konstrukcijo vedenja in delovanja, saj veljajo norme, kaj je primerno in pravilno. To sva lahko opazili v vsakdanjem življenju, saj osebe s katerimi se pogovarjaš o osebi z oviro skozi pogovor nakazujejo, da je ta oseba drugačna, ker ima ovire in ni takšna kot »normalni« ljudje. V naši družbi je torej prisotna predstava in percepcija normativnosti in primernosti. Moralna perspektiva, ki osebe z oviro opredeli kot drugačne osebe, sproži izgubo nekaterih pravic, ki jih ima hendikepirana oseba. To je denimo pravica do izbire in enakovredne participacije v vsakdanjem življenju, pravica do gibanja, avtonomnosti in spoštovanja. S tem se vzpostavi razlika v razmerju moči (Zaviršek 2000: 92).

Avtor Davis piše o izvoru besed »normalno, norma, normativnost, nenormalno, povprečno, itd.« Pravi, da so te besede v evropski jezik vstopile dokaj pozno. Beseda »normal« (normalno) naj bi v angleški jezik vstopila okoli leta 1840, pomeni pa biti konformen, ne odstopati, biti ne drugačen, ne devianten. Besedi normalno in normalnost se pojavita leta 1849 in 1857. Ideja norme se je pojavila med leti 1840-1860 (Davis 2006: 3).

Po avtorici Zaviršek je oviranost torej izkušnja, ki se povezuje s celotno družbo in tem, kako je vsakdanje življenje organizirano. kako posameznik občuti svojo oviranost je odvisno od posameznikove zmožnosti v participaciji pri običajnih dejavnostih, denimo vključevanje v delovno okolje, možnosti za preživljanja prostega časa, dostopnost do izobraževanja in podobno. Da je oviranost tudi zgodovinska kategorija kaže odnos neke družbe do oviranosti, saj je le-ta odločilno zaznamovan z družbenim in kulturnim kontekstom, časom in prostorom. Razumevanje in dojetje koncepta oviranosti se skozi čas spreminja. Zaviršek pravi, da: *»dejanska oviranosti, ki pomeni najrazličnejše telesne primanjkljaje, kot so amputacija uda, nedelovanje telesnega mehanizma, telesna ali duševna poškodovanost, ki nastane zaradi nesreče ali bolezni in je ne moremo pozdraviti, ne pomeni nujno oviranosti, ki je vedno povezana tudi z izkušnjo izključenosti in prikrajšanosti v družbi«* (Zaviršek 2000: 18).

Kot lahko preberemo na spletni strani Zveze Sožitje tudi osebe z motnjami v telesnem in duševnem razvoju, tako kot vsi drugi ljudje, živijo svoje življenje kot celostna bitja. To pomeni, da živijo polno tako na duševni in telesni kot tudi na duhovni ravni. Tudi oni v svojem življenju odkrivajo in uresničujejo vrednote in svoje želje. Pomembne so jim enake stvari kot ljudem brez ovir: zdravje, prijateljstvo, partnerstvo, ... Zanje predvsem velja vseživljenjsko učenje, pred akademskim ali učnim znanjem pa so v ospredju spretnosti, ki jih potrebujejo za čim večjo samostojnost pri vsakdanjih opravilih. Da je njihovo življenje kakovostno, sta potrebni čim večja samostojnost in neodvisnost, ki sta hkrati tudi odločilni. Vendar pa je poleg samostojnosti pomembno tudi ustrezno in pozitivno doživljanje sebe in drugih, v odraslosti so namreč pomembni prijateljski in partnerski odnosi. Osebe z ovirami je torej potrebno spodbujati k dajanju, pa tudi k sprejemanju. Ne smemo se odločati namesto njih, ne smemo namesto njih opravljati delo, predvsem pa jih ne smemo spodbujati k izmikljanju, saj jim tako jemljemo možnosti vključevanja v družbo drugih, ki jih bodo posledično zaradi njihovega vedenja težko sprejeli. Prav tako je pomembno izobraževanje in kakovostno preživljanje prostega časa. (Zveza Sožitje 2016).

S tem poglavjem sva želeli predstaviti, da ločimo veliko število različnih definicij hendikepa, kot tudi izrazov, ki se uporabljajo. Definicije nosijo tudi svojo zgodovino in izvor. Meniva, da je najprimernejši izraz za osebe z motnjami v duševnem ali telesnem razvoju, hendikepirana ali ovirana oseba, saj sporoči, da oseba ima neko oviranost in je manj stigmatizirajoča, kot lahko to povzročijo nekateri izrazi. Primerna se nama zdi tudi naslednja definicija hendikepiranih oseb, ki jo opredeljujejo Združeni narodi in pravi, da je hendikepirana oseba, tista oseba, »*ki zaradi prirojene ali pridobljene pomanjkljivosti v svojih telesnih ali duševnih sposobnosti ne more sama, delno ali v celoti zadovoljiti potreb normalnega individualnega in/ali družabnega življenja*« (OZN 2016).

Zavedava se, da je hendikep predvsem družben zaradi obstoja družbene konstrukcije normativnosti. Kar je v naši družbi opredeljeno kot »normalno« je vse kar od tega odstopa stigmatizirano, manjvredno, označeno za deviantno in diskriminirano. Hendikepiranost je velikokrat vrednotena z vidika medicinskega modela o zdravem telesu, zato so ovirane osebe običajno stigmatizirane ravno zaradi tega.

## 1.2 SOCIALNO DELO

Rapoša Tajnšek opredeljuje Socialno delo kot: *»pomoč ljudem in skupnostim pri reševanju življenjskih situacij«*, pa tudi pomoč pri družbenem vključevanju in doseganju kakovostnega vsakdanjega življenja (Šugman Bohinc et al. 2007: 7).

Primarna naloga socialnega dela je pomoč posameznikom na vsakdanji ravni pri reševanju trenutnih in konkretnih težav. Socialno delo tudi podpira posameznike in jim pomaga obvladovati svoje življenje na individualni in družbeni ravni. Modeli socialnega dela delujejo na način, da posamezniki poiščejo pomoč socialnega dela, da bi prišli od tam, kjer so ne zadovoljni do tam, kamor si želijo. Pomoč se običajno potrebuje predvsem na področju izboljšanja kakovostnega življenja, denimo iskanje zaposlitve, izboljšati bivalne razmere, pridobitev pripomočkov za samostojno življenje ipd. Prav tako socialno delo uporabnikom pripomore k povečevanju nadzora nad lastnem življenju, doseči zadovoljne medosebne odnose itd. (Šugman Bohinc et al. 2007: 7-8)

Uporabniki lahko poiščejo pomoč socialnega dela prostovoljno, lahko pa so tja napoteni tudi neprostovoljno, s strani ostalih strokovnih delavcev ali institucij. Na podlagi izkušenj iz prakse na Centru za socialno delo lahko poveva, da je zelo veliko uporabnikov, ki so na center napoteni s strani ostalih strokovnih delavcev. Sodelovanje se jim na začetku zdi odveč vendar, če si želijo izboljšati lastne razmere so primorani, da obiskujejo razgovore. Ugotovili sva, da v večini primerov uporabniki nadaljujejo sodelovanje s centrom, saj se velikokrat stvari na koncu obrnejo na bolje.

Čačinovič Vogrinčič pravi, da je način dela: *»lahko vedno zagatno vprašanje, a imamo socialni delavci, delavke pri tem veliko konceptov in metod dela, na katere se lahko opremo. Z njim komuniciramo, predajamo mnenja, se sporazumevamo, ubesedimo čustva, misli, dejanja - to je jezik. Pri jeziku socialnega dela moramo uporabljati besede, ki opogumljajo, dajo uporabniku oziroma ekspertu iz izkušenj moč, vključitev, da opustijo tiste negativne besede, ki omejujejo, izključujejo«* (Čačinovič Vogrinčič et al. 2005: 4).

Po najinem mnenju sta najboljši značilnosti dobrega odnosa odprta komunikacija in komunikacija, ki je reflektirajoča. Odprta komunikacija nam namreč poda

ogromen in varen prostor, v katerem lahko raziskujemo, dosegamo in razrešujemo cilje. Zajema odprta vprašanja, ki dajejo širok prostor sogovorniku, da na vprašanje odgovori, kakor sam razume in ve, kaj zanj določena zadeva pomeni. Vprašanja nikoli ne posegajo po že morebitnih odgovorih ali odgovorih, ki jih želimo slišati. Sogovornik ima popolnoma odprt prostor za odgovor. Komunikacija, ki je reflektirajoča nam omogoča poslušanje, in spoštovanje uporabnika, povzemanje uporabnikovih besed z namenom, da vidimo, če ga razumemo. Ko potegneva črto prideva do dejstva, da je bistvo vsega koncept delovnega odnosa 7 elementov. Moč odnosa je pomembnega pomena, zato meniva, da je poznavanje in razširjenost koncepta tega odnosa pomembna. Slednjega bova predstavili v nadaljevanju. Elementi koncepta delovnega odnosa so dogovor o sodelovanju, instrumentalna definicija problema, osebno vodenje, perspektiva moči, etika udeležnosti, znanje za ravnanje in ravnanje s sedanostjo.

Najino razmišljanje, povzeto po Flakerju (2003) in Čačinovič et. al. (2005) je, da je: *»dogovor o sodelovanju uvodni ritual, ki omogoči vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika, kar omogoča spoznavanje med seboj v procesu pomoči. Dogovoriti se je potrebno o delu tu in zdaj, o času, ki je na voljo in kako se bo delalo. Pojasni se vloga vseh udeleženi v problemu, potrebno pa je vzpostaviti varno okolje, kjer vsak uporabnik udeležen v problemu pride do besede. Dogovoriti se je potrebno tudi, kdaj se bodo srečanja odvijala, da vse kar bo povedano ostane v prostoru, kjer pogovor poteka. Vse to pripomore k uspešnemu in učinkovitemu soustvarjanju«* (Flaker 2003 in Čačinovič et. al. 2005).

Čačinovič Vogrinčič omenja, da dogovoru o sodelovanju sledi instrumentalna definicija problema, nato soustvarjanje rešitev. Ta dva sta temelj delovnega odnosa. Socialni delavec ali delavka morata biti zmožna ustvariti proces pomoči, v katerem naj bi uporabniki in ostali udeleženi raziskovali svoj prispevek in delež v rešitvi. Pri tem uporabnik do socialnega delavca pristopi s svojo definicijo problema, socialni delavec pa uporabniku poda svoje mnenje ali videnje. S tem je možno oblikovanje definicije možnega (Čačinovič Vogrinčič et al. 2005: 10).

Flaker pravi, da: *» brez kvalitetnega vzpostavljanja delovnega odnosa, lahko hitro pride do nesporazuma na relaciji socialni delavec, delavka, če se uporabnikom*

*postavljajo vprašanja, ki pa se jim v tistem trenutku ne zdijo primerna, se ne počutijo varne» (Flaker 2013: 58).*

Čačinovič Vogrinčič omenja nekaj elementov delovnega odnosa. Koncept osebno vodenje je vodenje, ki vodi k dogovorjenim in uresničljivim rešitvam oziroma k dobrim, željenim izidom oziroma ciljem. Socialni delavec ali socialna delavka, raziskuje zgodbe uporabnikov skupaj z njimi tako, da v pogovoru, če je mogoče, vodi k postopnemu oblikovanju zaželenih izidov, torej, skupaj z uporabnikom soustvarja rešitve. Delovni odnos je tudi osebni odnos, saj se socialni delavec, delavka osebno odziva. To pomeni, da socialna delavka, delavec podeli svoje izkušnje ali zgodbo, ki odpira uporabniku alternativen pogled na možne rešitve. Perspektiva moči je element, ki nam daje vpogled v uporabnikove močne točke, vire, ki so mu lahko v oporo in podporo. Vse kar boš kot socialni delavec ali delavka delala na perspektivi moči, bo pomenilo, da boš pomagala soustvariti, odkriti, olepšati, raziskati in izkoristiti uporabnikovo moč in vire, ko mu pomagaš, da doseže svoje cilje. Ko izhajamo iz perspektive moči sprašujemo po zaželenih izidih, sanjah, upanju (Čačinovič Vogrinčič et al. 2005: 7-18).

Perspektiva moči se nama zdi ključni del krepitve moči uporabnika in meniva, da skozi perspektivo moči najdemo in raziščemo v uporabnikovem svetu skrite možnosti oziroma potenciale za rešitev problema. Najdemo njegova znanja, spretnosti, želje, kaj ga veseli, močne točke in vire v njegovem življenju, kateri ljudje so v njegovem življenju zanj pomembni, kaj so njegovi hobiji, cilji, kaj rad dela in podobno. Če vztrajno, spodbudno in vestno iščemo njegove potenciale, bomo zagotovo prišli do tistih skritih, za katere uporabnik morda še sam ni vedel in s tem krepili njegovo notranjo moč.

Naslednji element delovnega odnosa, ki ga omenja avtorica Čačinovič Vogrinčič, je etika udeležnosti. Etika udeležnosti nas usmerja v to, da objektivnega opazovalca, v našem primeru socialnega delavca ali delavko, nadomesti sodelovanje, v katerem nihče nima zadnje besede in je to vedno pogovor, ki se nadaljuje in traja, dokler je to potrebno. Socialni delavec ali delavka odstopi od moči, ki mu ne pripada, torej od moči, da poseduje resnice in rešitve. To njegovo moč nadomesti skupno iskanje, raziskovanje, saj je uporabnik tisti, ki je ekspert iz izkušenj (Čačinovič Vogrinčič et al. 2005: 13).

Avtorica Čačinovič Vogrinčič meni, da ima »socialno delo znanje, ki ga je v procesu pomoči potrebno pretvoriti v akcijo. O tem govori tudi koncept znanje za ravnanje, da je potrebno znanje v procesu socialnega dela pretvoriti v akcijo. Tako socialni delavec, delavka zna vzpostaviti in vzdrževati delovni odnos in kontekst socialno delovnega razgovora in podeliti strokovno znanje v razgovoru« ter »tako omogočiti prevajanje v osebni ali lokalni jezik in nazaj v jezik stroke za ustvarjanje nove zgodbe v raziskovanju rešitev. Naše sodelovanje z uporabnikom mora biti dogovor. To je socialno-delovni način ravnanja z znanjem, ki prispeva k soustvarjanju rešitev. Zadnji koncept je ravnanje s sedanostjo. Sedanost je čas, ko smo v delovnem odnosu s strankami, čas, ki ga porabimo za sodelovanje in je najbolj dragocen delovni čas v projektih pomoči« (Čačinovič Vogrinčič et al. 2005: 18).

Če povzameva, od nas socialnih delavcev in socialnih delavk ter drugih strokovnjakov, je odvisno, kakšen bo odnos in pristop do uporabnikov. Pomembno je, da se trudimo upoštevati vse metode in koncepte, da bi povečali kakovost življenja uporabnikov in dosegli, da bo socialno delo kvalitetno in učinkovito in da bo vladalo zadovoljstvo med ljudmi. Na prvem mestu je vedno uporabnik s vsemi svojimi izkušnjami, zgodbami in potenciali. Skupaj z njim soustvarjamo.

Povzeto po Flakerju (2003) je metoda v »najširšem pomenu besede način, sredstvo in oblika postopanja v socialnem delu. Kakor se je razvijalo socialno delo, so se razvijali tudi razni modeli socialnega dela, ki so povezani z razumevanjem posameznika in njegovega odnosa do socialne mreže, družbe, skupnosti ter kako pojmuje in kam umešča težavo, stisko in kje socialno delo išče rešitve. Metode v socialnem delu morajo biti primerne za delo z uporabniki kot posamezniki, različnimi skupinami, za delovanje v skupnosti in v širšem družbenem prostoru. V metodah se zrcalijo tako teoretični koncepti, kakor tudi spretnosti socialnega dela in na njihovi osnovi lahko ocenjujemo učinkovitost prakse socialnega dela. Torej, metode socialnega dela so sestavljene iz teoretskih znanj, konkretnih spretnosti, metodologij dela, hkrati pa so utemeljene v vrednotah socialnega dela, konkretno pa določene s kontekstom in nalogo, ki jo socialni delavec, delavka opravlja. Pri tem vrednote in etika intonirajo, orientirajo in usmerjajo, teorija informira in razlaga, spretnosti usposobijo, metodična načela organizirajo postopke v logične in

*smiselne celote ter konteksti in naloge dajejo organizacijski okvir in neposredno oblikovanje metod socialnega dela» (Flaker 2003: 6-30).*

Ko že omenjava metode, naj predstaviva še naslednje in dodava, da je glavna sestavina socialnega dela pogovor. Čačinovič Vogrinčič pravi, da ima pogovor v socialnem delu posebne značilnosti. Strokovni socialno-delovni pogovor je tisti pogovor, ki poteka med med sogovorniki, ki so iz pogovora pripravljeni priti drugačni. Priti drugačni iz pogovora pomeni, priti z novimi pogledi, alternativnimi rešitvami, na katere prej niso pomislili in z drugačnim razumevanjem pogleda na zadevo. Tak pogovor prinese nove premisleke in nove odločitve (Čačinovič Vogrinčič et al. 2005: 31).

*»Vrednote, ki jih moramo nujno upoštevati v socialnem delu so:*

- - spoštovati in ceniti razlike in različnost;
- - samoodločanje, prosta izbira, vpliv na svoje življenje;
- - biti (aktivno) proti diskriminaciji;
- - ne stigmatizirati;
- - pravica do (socialne varnosti)« (Flaker 2003: 14).

Flaker pravi, da lahko temeljne vrednote socialnega dela združimo v dva temeljna snopa. *»Eden govori o enkratnosti posameznika, njegovi svobodi, samodeterminaciji, pravicah in svoboščinah. Je utemeljen v kantovski moralni filozofiji in sodobnem pojmovanju posameznika. Drug govori o socialni pravičnosti, o preseganju krivic, ki se dogajajo ljudem, o dolžnosti pomagati v stiski, o solidarnosti« (Flaker 2003: 14).*

Flaker govori o teoretski podlagi socialnega dela kot mavrici zelo različnih in raznorodnih teorij socialnega dela in pa tudi drugih znanosti in strok. Od naloge, ki jo opravljamo, od institucionalnega in organizacijskega konteksta, kjer delujemo in tudi od osebnih preferenc in stila je odvisno, katere metode in teoretična znanja bomo uporabili pri tovrstnem iskanju rešitev. (Flaker 2003: 17).

Po Flakerju je predvsem *»nujno poznati teorije socialnega dela in teorije pomoči, ki obravnavajo vprašanja moči in nemoči – pomoči, ki se ukvarjajo z neformalno pomočjo med ljudmi in s formalnimi vzvodi pomoči« (Flaker 2003: 17).* Tega

mnenja sva tudi sami, saj na podlagi izkušenj iz prakse veva, da je velikokrat razmerje moči tisto, na katero se navezuje večina težav in sporov.

Flaker nadaljuje, da je treba s kritičnega vidika poznati dispozitive pomoči, kot jih določajo razni kulturni obrazci, institucionalne ureditve in politična ter ideološka pooblastila. Za socialno delo je v ospredju predvsem pomemben odnos med nadzorom in pomočjo ter s tem povezano tudi to, kakšna pooblastila in mandate v socialnem delu dobimo, od naročnikov po eni strani in od uporabnikov socialnega dela po drugi strani. Ključno je tudi, da poznamo teorije, ki govorijo o vzpostavljanju delovnega odnosa, saj je odnos prvo, kar se v socialnem delu vzpostavi in na čemur pogovor temelji. Poznati je treba še slojevitost strategij pomoči in ravnanja na različnih ravneh sodelovanja kot so na primer, orientacija, reševanje problemov, obravnavanje problemov in celostna podpora. Kot še poudarja Flaker je potrebno poznati posamezne funkcije (ali vloge) socialnega dela kot so posredništvo, zagovorništvo, ukrepanje, pogajanje, družbeni aktivizem, svetovanje in še mnoge druge. Poleg funkcij pa je potrebno biti še dobro informiran o načinih omogočanja vključevanja v družbena dogajanja ter razvijanju pobud in sistemov ter seveda tudi drugih ved, s katerimi socialno delo sodeluje in je v tesni povezavi. *»Poleg poznavanja etike in vrednot socialnega dela in osnovnih procesov, matric pomoči so za dobro prakso socialnega dela potrebna tudi teoretska znanja drugih ved. Socialna delavka ali delavec naj bi imel znanja o delovanju družbe (o osnovnih teoretskih dognanjih o družbeni dinamiki, o procesih marginalizacije in diskriminacije, o vsakdanjem življenju, o družbenih konfliktih), znanja o dinamiki medosebnih procesov in doživljanja (socialna psihologija, simbolični interakcionizem, socializacija, učenje, osebni konflikti, psihologija družine, stres), pravna in upravna znanja, znanja o organizaciji države (poznavanje družinske, delovne in kazenske zakonodaje, socialne varnosti in procesnega prava) in poznavanje delovanja pravnega sistema (postopkov, mehanizmov, informacij o pravicah, ureditvah in dolžnostih) in osnovnih konceptov, prijemov in jezika sorodnih, pomožnih in mejnih strok (pedagogike, medicine, prava, sociologije itn.)«* (Flaker 2003: 17).

Avtor Flaker meni, da je socialno delo umeščeno v različne sisteme in sektorje. Opravlja se v javnem, zasebnem in prostovoljnem sektorju. *»Socialni delavci in delavke delujejo v socialnih službah (centri za socialno delo, socialni zavodi,*

zavodi za zaposlovanje), v šolstvu (osnovne, srednje šole, šole s prilagojenim programom, vzgojne ustanove, varstveno delovni centri, vrtci), v zdravstvu (psihiatriji, pediatriji, onkologiji itn.), v pravosodnih organih (sodišča, zapori), v policiji, v upravi, industriji.« (Flaker: 17-18). V teh organizacijah socialni delavci in delavke opravljajo zelo različne naloge in vloge, ki posledično določajo, katere metode dela bodo pri svojem delu uporabili. Vloge, v katerih se lahko znajdejo so lahko pokroviteljske, kot na primer v stanovanjski skupini, zagovorniške vloge, vloga v obliki svetovanja ali pa vloga oskrbe sredstev za uporabnikovo preživetje (Flaker 2003: 17-18).

Flaker v svoji knjigi omenja spretnosti kot tehnično osnovo socialnega dela. Ravno spretnosti usposobijo za socialno delo. *»Spretnosti socialnega dela so zelo različne in raznorodne: so spretnosti pogovarjanja, poslušanja, psihoterapevtske spretnosti, so spretnosti ocenjevanja, dela v skupini in skupinskega dela, interaktivnega dela, kulturnega dela, načrtovanja, izvajanja načrtov, upravljanja s tveganjem, odpravljanja in zmanjševanja škode, zagovarjanja, krepitev moči, organiziranja storitev, delovanja v namestitvenih strukturah, organiziranja življenja, delovanja v skupnosti, na ulici in med ljudmi, organiziranja aktivnosti in akcij, spretnosti dokumentiranja, pisanja, poročanja, so spretnosti znanstvenega, evalvacijskega in osebnega praktičnega raziskovanja prakse, spretnosti vodenja, pridobivanja sredstev (za delovanje organizacij, za posamezne projekte in za posamezne uporabnike), so spretnosti poučevanja in objavljanja ter promocije svojega dela, opozarjanja na krivice uporabnikov itn. Lahko bi jih našteali še več in jih bolj razčlenili«* (Flaker 2003: 20).

Flaker še dodaja, da *»širina socialnega dela in nuja delovanja v nestrukturiranem prostoru narekujejo, da je teh spretnosti veliko in da so razmeroma manj doktrinarno določene kot morda v kakšni drugi stroki, saj mora socialno delo glede na kontekst in nalogo vedno znova zagotavljati, da ostanejo odprte različne alternative in razvijati rešitve – kar je tudi spretnost socialnega dela. Hkrati mora prilagoditi svoj repertoar konkretni situaciji. Morda je znati ravnati v nepredvidljivi situaciji ravno ena od najpomembnejših spretnosti socialnega dela. Spretnosti pogovarjanja, ki jih moramo tekom izobraževanja in prakse osvojiti kot socialni delavci, delavke, so vodenje pogovora, poslušanje, raziskovanje, reflektiranje, problematiziranje, razvijanje novosti, sklepanje dogovorov, ustvarjanje rešitev in*

*konkretnih dejanj. Pri vodenju pogovora največkrat omogočimo uporabniku, da ga sam vodi, mi pa mu sledimo in soustvarjamo. Biti moramo pozorni na to, kje se nahajamo, kdaj je treba pogovor povzeti, kdaj se s sogovornikom soočiti, kdaj klepetati ali priti do sklepov» (Flaker 2003: 20).*

Meniva, da je spretnost pogovarjanja oziroma vodenja pogovora ena najpomembnejših, saj je vedno v ospredju in je način komuniciranja med ljudmi. Skozi pogovor in jezik, ki ga v pogovoru uporabljamo, določamo smer, v katero bo pogovor tekel, vzdušje in klimo, ki bo prisotna na pogovoru in še vse druge pomembne elemente, ki vplivajo na odnos med socialnim delavcem in uporabnikom.

Flaker omenja tudi nekatera metodična načela, ki organizirajo postopke v logične in smiselne postopke. To so dialog, verjetnost, proaktivnost, reflektivnost in pravica do napak in spodrslijajev. Če ne želimo, da bi socialno delo postalo birokratsko ali zatirajoče, potem dialog ni le sredstvo preseganja etičnih dilem, ampak je osnovno sredstvo socialnega dela. Pogoji dialoga so ljubezen, upanje, kritična zavest in pripravljenost za dejanja in hkrati tudi za ustvarjanje upanja. Dialog lahko poteka predvsem v kontekstu, ki ni obremenjen s tem, da se mora nekaj neposredno zgoditi v pogovoru, v katerem imamo možnost neobremenjeno razmišljati in povezovati svojo situacijo s situacijo drugimi. Dialog je hkrati usmerjen tudi v konkretni kontekst in naloge, s katerimi bomo spremenili konkretno situacijo, v kateri skupaj z drugimi živimo in sodelujemo. Vidimo, da je dialog sredstvo poimenovanja in pojmovanja sveta. Z dialogom pomagamo zatiranim priti do besede in razbijamo molk ter presegamo omejitve, ki izhajajo iz našega vsakdanjika (Flaker 2003: 29).

*»Vsekakor so pogovor, besede brez dejanj v socialnem delu bolj »prazno besedičenje«, prav tako besede ne zamenjajo stvari, pogovor ni zdravilo za materialno pomanjkanje, da družinska terapija ni posledica nezmožnosti, da se eden izmed zakoncev preseli v drugo stanovanje, da svetovalni razgovori mladoletnemu prestopniku ne postanejo še ena kazen« (Flaker 2003: 21).*

O klasičnih strokah Flaker pravi: *»Klasične stroke – pravo in medicina se ukvarjajo z gotovostmi. Sodnik mora biti gotov, da ni obsodil nedolžnega, zdravnik, da bo rajši zdravil zdravega, kot da ne bi bolnega. Klasične stroke imajo izhodišče v*

*virtualnem svetu gotovosti, medtem ko socialno delo živi v dejanskem svetu verjetnosti. Naloga socialnega dela je oceniti verjetnost, da se bo nekaj zgodilo, tehtati med tveganjem in profitom za uporabnika in zmanjšati tveganje na razumno mejo, ne da bi onemogočili osebi, da tvega (in tudi profitira). Tveganje je eno od načel, ki ustvarjajo modernega človeka» (Flaker 2003: 29).*

Flaker meni, da socialno delo ni le reakcija na socialno stisko človeka. *»Velikokrat se socialni delavci pritožujejo, da le gasijo požare, se pravi, reagirajo na urgenco, ko stiska ni več pereča, pa se morajo ukvarjati s čim drugim. Kakor zdravniki na skoraj katero koli bolezen reagirajo z aspirinom, antibiotikom ali pomirjevalom, tako tudi socialni delavec ponudi stranki pogovor, socialno pomoč ali namestitev v zavod. Pri tem ve, da zgolj reakcija na stisko ni pravi odgovor in da bi na dolgi rok naredil več, če bi se »resnično« lotil zadeve. Ve, da je njegova intervencija revna, da bo samo ublažila stisko in da bo uporabnik že drug dan spet na njegovih vratih« (Flaker 2003: 29).* Zato so zelo pomembne proaktivne metode, kot so načrtovanje in zmanjševanje škode in tveganja, saj mislijo v naprej, nam omogočajo, da ustvarimo vizijo, strategijo, določimo taktike in postavijo merilo, indikator, kompas, h kateremu se lahko vrnemo, ko začnemo zgubljeni orientacijo, ko ne vemo, ali smo napredovali ali nazadovali (Flaker 2003: 29).

Mnenja sva, da socialno delo ne more in ne sme določati, kaj je najboljšo za uporabnike, lahko pa prispeva k njihovem kakovostnejšemu življenju. Uporabniki so eksperti iz izkušenj in sami najbolje vedo, kaj prestajajo in so doživeli, kakšnih sprememb in rešitev si želijo ter kaj so njihovi cilji, kamor želijo priti v življenju. Naloga socialnih delavcev je, da uporabnikom pomagamo priti do kakovostnejšega življenja, da jim pomagamo do rešitev s skupnim pogovorom ter jih informiramo o pravicah, sredstvih in vsemu, kar jim je na razpolago.

Da je socialno delo reflektivna stroka je mnenja avtor Vito Flaker, saj je vanj je vtkana metoda induktivne analize. Metoda induktivne analize pomeni, da se moramo vedno znova in znova vračati k začetnim hipotezam in jih preverjati, preoblikovati in reflektirati. V tem je socialno delo podobno vsakdanjemu življenju, saj ena izmed značilnosti vsakdanjih interakcij je ta, da izmenjave odražajo druga drugo in se nanašajo druga na drugo. Brez refleksije se tudi ne da uzreti sebe v vsakdanjem, kulturnem, zgodovinskem, družbenem in političnem kontekstu.

Socialno delo tudi ne ve že apriori, kaj je prav in kaj je narobe. To je potrebno raziskati in za to raziskavo sta potrebna dialog in refleksija. Kriteriji dejanj izhajajo iz situacije in ravnanja in so z njima neločljivo povezani (Flaker 2003: 30).

Na podlagi prebranega bi se navezali na povzemanje tekom pogovora. Zdi se nama pomembno, da povzamemo, kar je uporabnik povedal, da preverimo, če smo prav razumeli in da tudi uporabnika vprašamo, ali je on razumel nas. S tem dosežemo še boljši in trdnejši odnos, v katerem ne bo prihajalo do nesoglasij ali nesporazumov. Sama refleksija je pomembna tudi za same socialne delavce, saj nam omogoča, da predelamo stvari sami ali pa s kom iz naše stroke naredimo t.i. intervizijo, kjer izpostavimo stvari, ki nas bremenijo in jih želimo reflektirati. Tudi socialni delavci in delavke potrebujemo pomoč, kljub vsemu znanju, ki ga imamo za pomoč drugim.

Po avtorju Flakerju so *»napake v socialnem delu sestavni del in nujna posledica metode. Socialno delo je odklon od kulta napake in greha«* ter *»ne teži k nezmotljivosti in čistosti. Metoda socialnega dela napake priznava in jemlje ne le kot nujo, temveč tudi kot način ustvarjalnega delovanja. Iz njih se učimo. Pa ne zgolj po sistemu poskusov in napak, temveč s sistematično refleksijo in dialogom. Včasih tudi polemiko. Enako in predvsem to velja za uporabnike socialnega dela. Priznati jim moramo pravico do napak, ki jo ima vsak človek, ki se odloča po prosti volji. V tem uporabniki niso nič posebnega«* (Flaker 2003: 30).

Hudak pravi, da nam *»nista tuja izraza »Motiti se je človeško« in »Učimo se iz lastnih napak«*. *Vsak dan se spopadamo z raznimi ovirami in premagujemo razne težave, katere pa ne bi premagali, če se sami ne bi naučili kako. Vprašati se »kako« se spoprijeti s težavami in kako delati pa je po mojem mnenju temelj socialnega dela. Nekateri zmorejo sami odgovoriti na to vprašanje, ostalim pa je za to potrebna moč, ki jo lahko dosežeta skupaj uporabnik in socialni delavec/zagovornik/strokovnjak do te mere, da se uporabnika okrepi, da bo v bodoče lahko opravil s težavo sam brez zunanje, strokovne pomoči«* (Hudak 2015: 31).

Zavirškova govori o tem, da nekatere metode socialnega dela skušajo zastopati interese drugih, posebej tistih, kateri menijo, da so pravice premalo upoštevane in slišane. Ena takih metod je zagovorništvo, ki v svojem jedru vsebuje željo po

zastopanju in izenačevanju neskladja in nesorazmerja moči, ki ga uporabniki socialnih storitev pogosto občutijo (Zaviršek et al. 2002: 80).

Lamovec pravi, da zagovornik vseskozi sprejema iskalca pomoči kot subjekta. Zavrača kakršnokoli klasifikacijo subjektivnosti v objektivne kategorije, kar zagovorništvo dela za močno metodo socialnega dela. Uspešna pomoč lahko poteka le v intersubjektivnem prostoru, kjer se v dialogu srečata dve subjektivnosti in skupno iščeta nove poti, si medsebojno zaupata in sodelujeta. Osnovno sredstvo svetovanja je medosebni odnos, izkušnja, ki je predpogoj, da se zožen in statičen pogled na realnost lahko spremeni. Zagovornik se zanima, kako uporabnik doživlja posamezne vidike svojega življenja, po potrebi mu nudi tudi oporo v zunanjem svetu. Poudarek je torej na sprejemanju in razumevanju subjektivnega sveta druge osebe in ne v prilagajanju na neko fiktivno »normalnost«. V nekem smislu je zagovorništvo edukativni postopek, ki naj čim bolj holistično vključi uporabnika v družbo in zagotovi maksimalno možno kvaliteto življenja v danih pogojih (Lamovec 1994: 107).

Metodo zagovorništva želiva izpostaviti iz dveh razlogov, in sicer kot prvo je po najinem mnenju to metoda, ki zajema vse koncepte in metode dela, saj je uporabnik v ospredju in mu popolnoma sledi ter dodaja moč. Kot drugo pa z metodo zagovorništva uporabnika pripeljemo do situacije, ko za svoje težave in cilje ne bo več potreboval naše pomoči, ampak bo sam uspešno dobil dovolj znanja, informacij in moči, za nadaljnje življenje in premagovanje ovir. Če se naveževa na zagovorništvo v povezavi s hendikepom meniva, da hendikepirani ljudje še toliko bolj potrebujejo možnost in dostop do zagovornika, saj so jim velikokrat onemogočene javne storitve, kot sta dostop do banke ali pošte, zaradi nepravilnih in neprimernih arhitektonskih ovir in oblik stavb. Zagovorništvo je zato v takih primerih nujno potrebno, saj se med drugimi bori za pravice ljudi, saj jih zagovornik zastopa v njihovem imenu skupaj z njimi, da dosežejo pravdo. Na konec koncev si moramo biti vsi enakopravni. Hendikepirani ljudje pogosto potrebujejo določeno spremstvo, ki jim pomaga urejati pravne zadeve, premagovati takšne in drugačne ovire ipd., kar lahko prevzame zagovornik sam, če oseba nima bližnjega, ki bi mu pri tem pomagal. Vendar tudi bližnji postanejo na nek način zagovorniki, ko ovirano osebo spremljajo, ji pomagajo, namesto nje opravijo določene vloge in storitve ter podobno.

Avtor Lačen je mnenja, da je zagovorništvo bilo načelo insitucionalizirane uzakonjene forme zagotavljanja pravic in enakih možnosti za tiste osebe, ki si tega ne morejo zagotoviti same (Lačen 2001: 31).

Lačen pravi, da poznamo tudi metodo samozagovorništva, ki se je sprva uveljavila na področju življenja in dela ljudi z oviro. Ovirana oseba mora imeti namreč zagotovljeno pravico, da odloča o vsem, kar zadeva njeno življenje. Življenje osebe z oviro mora potekati tako, kot si ga zamisli sama glede na dejanske potrebe in ne po načelih nekoga drugega. Včasih je samozagovorništvo lahko sporno glede na ovire hendikepirane osebe. Denimo pri osebah z zmerno, težjo in težko motnjo v duševnem razvoju, so njihove intelektualne sposobnosti omejene, zato je stopnja odvisnosti pri pomembnem življenjskem odločanju odvisna tudi od drugih ljudi, zato v tem primeru ne moremo zares govoriti o samozagovorništvu. Avtor Marijan Lačen še pove, da njegove izkušnje na tem področju kažejo, da so odločitve določenih hendikepiranih oseb vodene, usmerjane in včasih usmerjane že nedirektno. Pri osebah z zmerno, težjo in težko motnjo v duševnem razvoju pride tako bolj v poštev metoda zagovorništva. To je situacija, v kateri ovirana oseba dobi »pomočnika«, ki ji pomaga ter usmerja v življenju in opravlja tiste naloge, katerih ovirana oseba sama ne zmore. Ljudje, ki živijo in delajo s hendikepirano osebo, so tudi postavljeni v odnos, da prisluhnejo in spoštujejo pravice in potrebe, jih prepoznajo in jih na podlagi danosti ter virov poskušajo udejanjiti in realizirati (Lačen 2001: 31).

Skozi poglavje sva opredelili socialno delo in metode socialnega dela. Socialno delo lahko opredelimo kot pomoč ljudem in skupnosti pri reševanju življenjskih situacij, socialnem vključevanju in doseganju kvalitetnega življenja. Pri vsem tem je pomembna odprta komunikacija in vzpostavitev delovnega odnosa, ki omogoča instrumentalno definicijo problema, osebno vodenje, dogovor o sodelovanju ipd. Pomembne vrednote socialnega dela so svoboda, samodeterminacija, pravica in enkratnosti posameznika ter socialna pravičnost, pomoč in solidarnost. Pomembna metoda socialnega dela je tudi pogovor. Socialna delavka ali delavec ne sme določati in odločati kaj je najboljše za uporabnike, lahko pa prispeva k izboljšanju njihove kvalitete življenja. Metodo sva skozi literaturo opredelili kot način, sredstvo in obliko postopanja v socialnem delu. Izpostavili sva metodo zagovorništva, saj meniva, da je ta metoda pomembna pri krepitvi moči in podpori

posameznikov. Pri zagovorništvu so pomembna naslednja načela: verjamem ti, nič ne bom storila proti tvoji volji, negovanje, prevajanje in to kar se ti je zgodilo ni prav. Zagovornik uporabniku omogoča, da izboljša svojo situacijo skozi informiranje in ozaveščanje o pravicah, ki so mu bodisi bile kršene. Omogoča mu tudi, da se razbremeni in reši svoje težave skozi pogovor in ustvarjanje načrta za delovanje. Socialno delo, njegove metode in predvsem metodo zagovorništva želiva navezati na temo hendikepa, ki ga bova raziskovali skozi empirični del.

### 1.3 ZGODOVINA

Foucault v knjigi *Zgodovina norosti* opredeljuje zgodovino hendikepa (Foucault 1998). Od 16. stoletja naprej so ljudi, ki po določenih družbenih normah v tistem času niso sodili med večino populacije, zapirali v posebne ustanove. Tem ljudem so pravili norci, ki so jih zapirali skupaj z zaporniki in jih enačili na družbeni lestvici z jetniki ter zločinci. Posameznike v zaporih med seboj niso ločevali glede na lastnosti, preteklost in delovanje, zato so za vse veljala ista pravila in kazni. Z zatiranjem in predvsem zapiranjem oseb v špitalih pred zunanostjo se je ustvarila stigma takšnih prostorov, kar je ustvarila že sama fizična segregacija. Stigma je ustvarila družbeni nadzor, saj je bilo ljudi strah, da ne bo takšna »kazen« doletela tudi njih, v primeru odklonskega delovanja. Vedno so bile družbene skupine, ki jih je bilo »potrebno« zapirati že iz tega razloga, da ostali populaciji prenesejo sporočilo normativnega delovanja. Zapiranje je tako imelo sporočilo tistim, ki so bili zunaj, hkrati pa tudi močno konotacijo normativnega. V špitalih so prebivali namreč prestopniki in skrajneži, s čimer je država krepila tudi družbeni nadzor nad večjim delom prebivalstva. Izvajala je tudi družbeni red in disciplino. Ljudje so se zato podredili moči, da ne bi utrpeli poškodb, saj so bile kazni način discipliniranja. Špitali so bili na pol sodna struktura in niso imele veze z zdravljenjem. V njih so bile zbrane odklonske družbene skupine, bile so tako rekoč poboljševalnice. Skozi zgodovino medicine, psihologije in sociologije so strokovnjaki začeli verjeti, da bi bilo posameznike potrebno med seboj ločevati glede na lastnosti. Medicina je imela pri tem veliko vlogo, saj je vplivala na razvoj normativnosti in oblikovala določila, kaj pomeni zdravo in »normalno« telo itd. Pred tem je to vlogo imela religija. Poleg zaporov, kamor so odslej zapirali le zločince, so se uveljavili azili, v katere so »zapirali« hendikepirane osebe, revne in ostale marginalne družbene

skupine kot so ženske, črnci ipd. Norosti v azilih niso več zatirali in preganjali, temveč so jo poskusili zdraviti. Pri zdravljenju norosti so se zdravniki in medicinski psihologi sprva posluževali praks kot so bičanje telesa, preganjanje iz mest, zapiranje v špitale, kasneje pa poslušanje glasbe, transfuzija krvi, vodne kure, zbujanje, gledališko uprizarjanje in podobno. Pri tem je prevladoval predvsem medicinski pogled na hendikep, ki so ga poskusili odpraviti z zdravili, poskusi in napotki. Velik pomen so dodeljevali samim posameznikom, ki naj bi z upoštevanjem avtoritete, sledenjem in prevzemanjem odgovornosti nase tako rekoč lažje in hitreje ozdraveli. Azili so bili zatočišče drugim družbenim skupinam. Azili so bili fizično segregirane institucije, ki so ustvarili svet zase ter uveljavili določena pravila in vloge za zaposlene in uporabnike. Prostori so zaradi zaprtosti postali tudi stigmatizirani in kontaminirani, saj se je njihov namen uporabe ponavljal skozi čas; najprej gobavci, ljudje s sifilisom, ... Norost sprva ni bila točno opredeljena, v 18. stoletju pa se pojavi prvi 'duševni bolnik' in pojavi se razcvet psihiatričnih diagnoz. V azile so odslej zapirali tudi 'duševne bolnike', pojavile so se nove in različne diagnoze. Posameznike z različnimi lastnostmi se je začelo deliti v določene kategorije in nastaniti v za to namenjene institucije. S tem so se razvile tudi različne znanosti, ki so svojo klasifikacijo opredelile glede na diagnoze; psihiatrija v 19. stoletju ipd. Že v špitalih pa tudi v azilih se je pojavila ideologija dela oziroma načelo »kdor ne dela, naj ne je«, ki je bila ena izmed ključnih imperativov. Delo naj bi odvrčalo nemoralne misli, ki naj bi bile vir zla. Tudi delo je bila ena izmed oblik discipliniranja (Foucault 1998: 7).

Foucault v prej omenjeni knjigi govori o zgodovini prostorov, bolj kot zgodovini norosti (Foucault 1998: 203). Poudarek je na fizični segregaciji institucij, ki so bile namenjene zapiranju marginalnih in odklonskih družbenih skupin, kar je povzročilo stigmo teh prostorov ter družbenih skupin. Prostori so bili zaprti in omejeni. V njih veljajo določene vloge, pravila in hierarhija. Prostori so ustvarili tudi svet zase in izločili zaprte posameznike iz skupnosti. S tem se je izvajal družbeni nadzor in disciplina ter normativno delovanje. Zaprtim družbenim skupinam se je reproducirala stigmatizacija, z njihovim izključevanjem iz družbe pa so se lahko uveljavile vedno nove pravilnosti in norme (Foucault 1998: 207).

V svojem pisanju Foucault ne uporablja besede drugi ali drugačen, s čimer se nakazuje obstoj in odstopanje od prvega in normativnega. Kar je prvo je dobro in zaželeno, kar je drugo je drugačno in nezaželeno. Zato z besedo drugo stigmatiziramo. Na tej točki se strinjava s Foucaultom, saj beseda drugačen velikokrat diskriminira in posamezniku poda etiko, ki je običajno negativna. Namesto izraza drugačen, je bolje uporabiti pojem različen oziroma raznolik, saj nakaže, da se ljudje med seboj razlikujemo. Knjiga prikaže tudi zgodovino nasilja, ki se je izvajala v teh institucijah, zato je zgodovina norosti bila predvsem zgodovina nasilja. Posamezniki so bili primorani, da se podredijo razmerjem moči, da ne bi utrpeli poškodb (Foucault 1998: 240).

Foucault govori tudi o tem, da so skozi celotno zgodovino osebe s posebnimi potrebami po eni strani glorificirali in jih imeli za svete, po drugi strani pa so jih zavračali in jih imeli za norce. Kot je prikazal Foucault so jih tudi mučili, ubijali in deformirali (Foucault 1998: 16)

Zaradi velikega vpliva vere so ljudje verjeli, da je deformirano telo posledica greha ali hudičevo telo. Eden izmed strokovnjakov, ki se je ukvarjal s področjem hendikepa je Victor Finklestein, ki ga omenja avtorica Zaviršek v svoji knjigi Hendikep kot kulturna travma. On je v drugi polovici 20. stoletja podal kritično perspektivo družbenega pogleda na hendikep. Njegova teza je bila, da je hendikep oziroma prizadetost družbeno skonstruirana ter hkrati posledica premajhne vključenosti oseb z oviro v družbo. Menil je, da je potrebno spremeniti negativna ravnanja, predsodke in stereotipe do hendikepiranih, saj naj bi s tem prispevali k izboljšanju njihovega položaja. Prizadeti človek naj bi zaradi znanja, ki se znova reproducira in zgodovinske dediščine veljal za manjvredno osebo, zato je hendikep kot kulturna travma v resnici travma v kulturi. Skozi medicinski pogled je hendikepirano telo ovirano, ki ga je potrebno izboljšati in popraviti, zato pogled na ovirano telo rani. Prizadeto osebo pa se presoja po telesnih poškodovanostih in telesni površini. Vendar telesne poškodbe same po sebi še niso hendikep. Hendikep je družbeno ustvarjena individualizacija, ki izključuje. Hendikep je zato oblika zatiranja, ki se stalno spreminja skozi družbeno konstrukcijo (Zaviršek 2000: 15).

Kot navajata Zupan in Uršič (1997), je bilo v začetku 80. let 20. stoletja nad 500 milijonov hendikepiranih oseb, kar je približno 1 hendikepirana oseba na 10 prebivalcev. Po oceni Svetovne zdravstvene organizacije naj bi število ob prehodu v novo tisočletje naraslo na okoli 900 milijonov. V Sloveniji je razmerje približno enako, prisotno je okoli 200.000 hendikepiranih oseb (Zupan in Uršič 1997: 42).

Bernjak pravi, da hendikepirane osebe predstavljajo manjšino, ki je v svetu najštevilčnejša. Po podatkih ZN, naj bi bilo oviranih oseb okoli 650 milijonov, kar je okoli 10 odstotkov svetovnega prebivalstva (Bernjak 2011: 26).

Spletna stran organizacije WHO pa navaja, da je bilo leta 2011 okoli milijarda ljudi, ki imajo pridobljeno ali prirojeno oviro. Petina ljudi z ovirami, kar predstavlja od 110-190 milijonov hendikepiranih ljudi, ima težje stopnje oviranosti. V mnogih državah se hendikepirani ljudje srečujejo z ovirami, med drugimi s stigmo in diskriminacijo, pomanjkanje zdravstvene nege in rehabilitacije, manjšo dostopnost do krajev in institucij, ipd. Posledično je veliko hendikepiranih ljudi revnih, imajo manjšo izobrazbo in manj ekonomskih priložnosti (WHO 2016).

Barbara Kobal ocenjuje, da je bilo v Sloveniji leta 2010 od 7-9% prebivalstva hendikepiranih, kar pomeni, da je vsak dvanajsti državljani oviran (Sendi in Kobal 2010: 37).

Bernjak pa pravi, da je v Sloveniji približno 170.000 hendikepiranih ljudi, kar predstavlja 19,5% vsega prebivalstva. To pomeni, da je vsak 12. prebivalec ovirana oseba (Bernjak 2011: 26). Medtem ko je v Akcijskem programu za invalide 2014-2021 zapisano, da je več kot 15% vseh prebivalcev v Evropski uniji hendikepiranih ljudi, v Sloveniji torej od 12-13 % celotnega prebivalstva (Akcijski program za invalide 2014-2021).

Na podlagi vseh teh dejstev vidimo, da hendikepirani ljudje predstavljajo velik in pomemben delež med ljudmi in vsekakor ne smemo zanemariti njihovih potreb. Potrebno jim je zagotoviti varen prostor, ki je dostopen in prostor za neomejeno gibanje. Potrebujemo okolje njim prilagojeno, da bodo lahko uresničevali svoje potrebe in zadovoljno živeli življenje kot želijo, tako kot tisti, ki niso hendikepirani. Konec koncev meniva, da vsi strmimo k temu, da se sprejemamo in smo

zadovoljni sami s seboj in našimi življenji. To pomeni, da smo strpni drug do drugega in sprejemamo različne raznolikosti ljudi.

V Sloveniji veljata Dušan Rutar in Jelka Škerjanc kot začetnika študij hendikepa. Takrat so se pojavila tudi pričevanja ljudi z oviro, ki so se osredotočala na pripovedovanja izkušenj izključevanja v vsakdanjem življenju (Zaviršek 2000: 15).

Bistvo, ki sva ga hoteli prikazati s poglavjem zgodovine je, da je zatiranje in vrednotenje hendikepiranih oseb zgodovinski konstrukt dogodkov iz različnih časovnih obdobj, a so se določene stigme, diskriminacije in druga zatiranja prenašala iz stoletij v stoletja in nekatera še celo ohranila vse do danes. Hendikepirane osebe so bile opredeljene kot manjvredne, diskriminirane in stigmatizirane celotno zgodovino, saj niso nikoli bile obravnavane kot enakovredni del družbe. Če povzameva, ovirane osebe so najprej enačili z norci, kaznjenci in ostalimi deprivilgiranimi in odklonskimi družbenimi skupinami. Z razvojem medicine so med njimi začeli vzpostavljati posamezne kategorije, vendar so jih še vedno obravnavali iz medicinskega modela, kar je pomenilo, da so hendikep poskusili odpraviti ali ozdraviti z nenavadnimi praksami kot so razne kemikalije ali dejavnosti denimo poslušanje glasbe, elektrošoki in ostale oblike mučenja. Velik vpliv na to je imela tudi vera, ki je bila do sredine 20. stoletja močno prisotna v družbenem življenju. Vera je ovirane osebe opredeljevala kot posledica greha ali hudičevo telo. Z razvojem ostalih ved in znanosti so se pojavili strokovnjaki, ki so na hendikep pričeli gledati iz kritičnega vidika (Zaviršek 2000: 14).

Telo ima poškodovanost in oviranost, vendar to še ne vzpostavi hendikepa samega po sebi. Hendikep ustvari tudi družba sama, zaradi postavljanja normativnosti ter navideznih pravil glede tega kaj je zdravo, primerno in normalno. Na podlagi tega je hendikep družbeno konstruiran. Danes si zato nekatere družbe prizadevajo, da bi se položaj oviranih oseb v družbi spremenil na boljše, v smislu odpravljanja diskriminatornih praks, predsodkov, spreminjanja javnega mnenja o oviranih osebah in večje integracije in inkluzije.

## 1.4 DRUŽBENI HENDIKEP

Colin Barnes v svojem članku zapiše, da je oviranost dolgo časa bila razumljena kot medicinski model oziroma osebna tragedija v zahodni družbi (Barnes 2012: 12). Avtor pravi, da negativni individualistični odziv na hendikepiranost telesa izvira iz zahodne družbe. Ker so ovirani ljudje v času pred industrijsko revolucijo bili množično vključeni v skupnost je verjetno, da so se razvili predsodki in stereotipi o oviranih ljudeh. Tudi razvoj v industrijskem kapitalizmu je sledil institucionalizaciji diskriminatornih norm in praks. Kot pravi Barnes, naj bi celoten napredek družbe, skupaj z urbanizacijo, industrializacijo, socialnim Darwinizmom, medikalizacijo, utilitarizmom in spremenjenim vzorcem dela, prispeval k stvaritvi »starodavnega« strahu in predsodkov. To je ustvarilo intelektualno opravičevanje diskriminatornih praks in s tem sistematično odstranitev hendikepiranih ljudi iz večinskega toka socialnega in ekonomskega življenja (Barnes 2012: 13).

Kot številni drugi avtorji v nadaljevanju, tudi Barnes omenja, da so ovirani ljudje ločeni od »običajnega« in predstavljeni kot izziv v doseganju družbenih vrednot. Zato so v družbi videni kot nesrečni, neuporabni, drugačni, bolni, zatirani, ipd (Barnes 2012: 13).

Družbeni model hendikepa med drugimi omenja kritična teorija hendikepa, o kateri govori avtorica Margrit Shildrick (Shildrick 2012: 30). Kritična teorija hendikepa zadeva vse nas in ne samo tiste, ki imajo ovire. Zadeva vse ljudi, saj je konstruirana na podlagi normativnih pričakovanj in nas nagne k premisleku o odnosu in meji med hendikepiranimi in nehendikepiranimi osebami, ne zgolj etnično, temveč tudi ontološko. To pomeni, da zadeva vprašanja sebstva in »drugega«, kot bova omenili v nadaljevanju. Kritična teorija hendikepa in kritika na sploh omogoča, da premislimo in prevprašujemo naša predvidevanja in predpostavke. Avtorica Shildrick meni, da so hendikepirani tarča diskriminacije in odtujitve, vendar ne zaradi njihovih »razlik«, ampak zaradi zakoreninjene osebne podobe o tem, kaj pomeni biti primeren, »normalen« človek. Zato pravi, da bi izraz »primeren človek« bil potreben premisleka, saj je to nekaj, kar se v postmoderni dobi preveč poudarja (Shildrick 2012: 30).

Stone in Priestley sta identificirala 6 točk, ki so postale temelj discipline hendikepa, takoj za družbenim modelom hendikepa: prevzem družbenega modela hendikepa kot ontološke in epistemološke podlage za raziskovanje, izvajati raziskave zgolj tam, kjer bo to imelo neko vrsto opolnomočenja za hendikepirane ljudi, imeti zmožnost podeliti glas kolektivnim in osebnim izkušnjam oviranih ljudi itd. Namen tega je predvsem, da se hendikepirane ljudi v raziskavah obravnava kot take in ne kot objekte raziskave (Watson et al. 2012: 96).

Meniva, da je družbeni diskurz res pomemben in je vse odvisno od tega, kako se nekaj razvija, reproducira in širi v javnosti. Na vsakodnevni ravni opažava, da k netočnim predsodkom in stereotipom hendikepiranih ljudi veliko pripomore pomanjkanje informacij, ki jih imajo nekateri ljudje. Iz lastnih izkušenj opažava, da ljudje ne vedo veliko o pridobljenih in prirojenih ovirah, zato se nama zdi, da imajo nekakšen strah pristopiti k hendikepiranim ljudem, ker ne vedo kako in kaj. Zato se jim raje izogibajo in nizajo negativne občutke.

Zaviršek pravi, da študij hendikepa poudarja, da je hendikep treba dezindividualizirati in ga razumeti kot oboje, kot utelešeno osebno in kot družbeno ustvarjeno izkušnjo, saj različni družbeni odzivi oviranost povečujejo ali zmanjšujejo. Hendikep ni nikoli naraven ali prirojen, temveč vedno družbeno proizveden. Je socialna in ekonomska kategorija, njeni učinki pa so povezani s strukturnimi neenakostmi, ki se v očeh ljudi in strokovnjakov pogosto individualizirajo kot osebne stiske in težave (Zaviršek 2014: 136).

Dušan Rutar omenja, da je solidarnost v človeškem življenju nujna. Vendar smo solidarni le tedaj, ko se za to sami odločimo, odločitev pa je naključna in avtonomna. Strpnost je vrednota, ki odpira prostor in terja posebno pozornost ter skrb za posameznika in celotne družbe. Strpnost je potrebna, ker je vsak človek drugačen od drugih ljudi in tudi zaradi nenavadno drugačnih ljudi. Avtor Rutar namreč govori o tem, da obstajajo dve vrsti drugačnih ljudi. Eni so drugačni zato, ker drugačni sploh ne morejo biti v smislu, da ima vsak drugačen nos, lase, noge, ... eni so drugačni in ne morejo postati običajni in za vse sprejemljivo drugačni, denimo imajo drugačno barvo kože, so hendikepirani, so manj inteligentni, ... Vsak človek se že zelo zgodaj sooči z drugačnostjo, predsodki, zahtevami in

pričakovanji drugih. Pri tem se začne učiti, kako sprejemati sebe in druge, kako ustvariti odprti prostor in kako ter zakaj zavračati določene vzorce (Rutar 1995: 8).

Avtor Coleman govori o tem, da so osebe z motnjami v duševnem ali telesnem razvoju velikokrat diskriminirane pa tudi stigmatizirane. Stigme odražajo kulturo in družbo in se nenehno spreminjajo. Avtorica Nastran Ule v isti knjigi *Predsodki in diskriminacije* omenja, da Goffman opredeljuje stigmo kot »*enako nezaželeni drugačnosti*«. Niti dva človeka namreč nista povsem enaka, ampak se med seboj razlikujeta. Ljudje se razlikujejo na več načinov npr. glede na obliko, velikost, barvo kože, spol, starost itd. Ravno zaradi teh neskončnih razlik človekovih značilnosti, kar je pojmovano kot stigmatizirano oz. nezaželeno, lahko rečemo, da odvisno od socialnega konteksta. Občutek stigmatiziranosti ali stigmatizacije je tako posledica socialne primerjave. Najhujše stigmatizacijske razlike so lahko npr. ravno telesne nenormalnosti, saj so fizično očitne in predstavljajo določeno pomanjkljivost ali pohabljenost (Coleman v Nastran Ule 1999: 199).

Dušan Rutar piše o tem, da je hendikepirano telo predvsem predmet medicinske obravnave, ki skuša ovirano telo normalizirati, popraviti in izboljšati za večjo kakovost življenja. Telo se zato pregleduje, če ni z njim kaj narobe ali, če ne napreduje v smeri normalnosti in polnega razvoja, pri čemer zopet pridemo do družbene konstrukcije hendikepiranega telesa in normalnosti. Pri pregledovanju izginja užitek tistega, ki uživa v svojem telesu. Ker so zaradi družbene konstrukcije telesa prisotne zahteve, kako izgleda zdravo delo, si posamezniki želimo doseči zahteve. Hendikepirano telo, ki pa ni sposobno nadzorovati samega sebe, dobro pokaže, kako je realnost simbolno strukturirana, saj ovirano telo popačeno percipira svet in napačno interpretira, zato želi nemogoče. Medicina zaradi svoje etike telo popravlja, da bi lahko samo sebe nadzorovalo, saj bi z »mašinerijo« lahko ohranilo funkcije in se morda celo nekoliko popravilo. Odnos do telesa zaradi tega tudi ne more biti odnos do nečesa, ki se nahaja zunaj nas. Odnos do telesa je vedno tudi odnos, ki ga imamo sami do sebe, do lastne realnosti, pričakovanj, želja in fantazem. Subjekt je tudi edina oporna točka in realni telos za namen vsakega početja, kulture, družbenosti in tehnologije. Pri tem ne gre toliko za »višjo kulturo in kakovost življenja« ampak za refleksijo različnih oblik nasilja (Rutar 1993: 121-132).

Coleman meni, da ljudje, ki so stigmatizirani, lahko izgubijo svoje mesto v družbeni hierarhiji, kar vodi v to, da si prizadevajo, da bi spadali v nestigmatizirano večino, vendar to vodi v novo stigmatizacijo. Nekatere stigme so fizično očitnejše od drugih in nekateri lahko svoje stigme prikrijejo ali ubežijo negativnim posledicam stigmatizacije, medtem pa nekateri kot npr. telesno prizadeti, reveži, pripadniki etničnih skupin, svojih stigem ne morejo spremeniti, niti jim pobegniti. S stigmo je tako pomembno povezan tudi strah, ki bi slednji ravno dajal njeno intenzivnost in resničnost. Nestigmatizirani ljudje se počutijo ogrožene, saj menijo, da bodo stigmatizirane skupine porušile njihov položaj pri socialni, ekonomski in politični prevladi. Vendar strah ne vpliva le na nestigmatizirane, temveč tudi na tiste ljudi, ki so stigmatizirani. Slednji namreč živijo v strahu, da bo njihova lastnost, ki je stigmatizirana, razkrita (Coleman v Nastran Ule 1999).

Zupan in Uršič družbeno stigmo med drugimi pojasnjujeta skozi teorijo »drugačnosti«. Mnogi to teorijo uporabljajo za razlago socialnega položaja hendikepiranih ljudi. Teorija govori o tem, da oviran posameznik ni ne zdrav ne bolan, saj bolezen vodi k ozdravitvi ali smrti, hendikep pa ostane trajen in s tem trajna stigma. Posameznik tako ni mrtev vendar ne tudi popolnoma živ, zato živi v socialni izoliranosti kot dvomljivo bitje. Ta teorijo izključuje ekonomske in socialne dejavnike v družbi (Zupan in Uršič 1997: 45).

Kot je omenjeno že zgoraj, tudi Kristanc pravi, da so ovirane osebe velikokrat diskriminirane. Kako znamo biti ljudje nečloveški in nesprejemljivi do drugačnosti kažejo predvsem izrazi, kot so bebec, idiot, defektni, prizadeti ipd. Ovirane ljudi se pogosto zaradi njihove hendikepiranosti obravnava kot manj vredne in ljudje se do njih velikokrat drugače obnašajo oz. jih stigmatizirajo, etiketirajo in diskriminirajo. Žrtve diskriminacije začnejo razvijati občutke manjvrednosti, kar pomeni, da začnejo ravnati v skladu s predsodki. Slednji v veliko primerih delujejo kot neko pričakovanje, zato oseba, ki potrebuje pomoč postane odvisna od tistega, ki pomaga. Ker jih drugi obravnavajo negativno, jim ne namenjajo pozornosti ter prijaznosti, začnejo tudi sami na svet gledati negativno, postajati nasilni in si graditi negativno podobo o samem sebi. Ljudje z duševnimi, telesnimi ali kakšnimi drugimi težavami so pogosto diskriminirani, če pa imajo še kakšno drugo težavo oz. lastnost, jih to lahko postavi na dno družbe. Nekateri so tudi dvojno diskriminirani. Družba namreč poudarja oz. povečuje lepoto, zdravje in mladost in

s tem želi pri ljudeh vzbuditi željo po telesni privlačnosti, hkrati pa s tem vedenjem vedno bolj otežujejo položaj prizadetih oseb (Kristanc 1995).

Kot pravi Lačen, je odnos družbe do hendikepiranih med drugimi zrcalo družbe same oziroma razvoja humanosti družbe in vesplošne razvitosti. Do danes se je odnos do hendikepiranih zelo spremenil. Lačen govori o nastajanju družbe, v kateri si prizadevamo čim večjo vključenost ljudi z oviro v družbeno življenje, integracijo, normalizacijo in inkluzijo. Vsak odnos, ki ne upošteva njihove drugačnosti in ne poskuša normalizirati njihovega življenja, je pomanjkljiv in krivičen. To se poskuša narediti s praksami kot so sprejemanje pozitivne zakonodaje, šolanje in delo hendikepiranih oseb, razširjanje ozaveščanja o ljudeh z oviro ipd. Ti procesi tečejo že nekaj desetletij in bodo še naprej, rezultatom le-teh pa smo priča v vsakem trenutku v vsakdanjem življenju. Bistvo teh procesov je, da motenj ne razumemo kot nekaj dokončnega in usodnega, temveč zgolj kot stanje, ki je odvisno od kvantitete in kvalitete sodelovanja s hendikepiranimi osebami in njihovo vključenost v okolje. Eden izmed procesov, ki se imenuje normalizacija, je hkrati tudi pravica hendikepirane osebe, da se ji zagotovi osnovne pogoje kvalitetnega življenja. To ponuja tudi podlago za realizacijo določenih potreb iz stališča, da enaka zadovoljitev potreb še ne pomeni enakih pravic ampak šele zadovoljitev različnih potreb pomeni enake pravice. Cilj normalizacije tudi ni normalizirati ljudi, temveč njihove pogoje življenja (Lačen 2001: 25).

Hendikep je lahko pridobljen ali prirojen, kot tudi družbeno ustvarjen. Družbeni hendikep zaradi družbenih norm, stereotipov in predsodkov stigmatizira in diskriminira. Ovirane osebe so opredeljene tudi kot »drugačne«, kar predpostavlja obstoj drugega in prvega, ki je primaren, večinski in zato večvreden. Hendikepirane osebe so pri tem dvojno prikrajšane, zaradi družbene strukture in zaradi ovire same. Družbena struktura lahko tako povzroči, da so določene družbene skupine izključene iz sistema ekonomskih, socialnih in simbolnih dobrin. Najino mnenje je, da bi se sodobna družba morala manj osredotočiti na to, kaj je lepo, primerno in zaželeno ter bolj poudarjati enakovrednost, enakopravnost, sprejemanje, spoštovanje in edinstvenost. Vsak posameznik je edinstven sam po sebi, je ekspert iz izkušenj, saj nosi določene lastnosti, spretnosti, veščine in znanja, katerih kombinacija je značilna samo zanj. Zato lahko vsak posameznik

unikatno prispeva k družbeni dobrobiti, ne glede na njegove sposobnosti, lastnosti, ovire in izkušnje.

## 1.5 DOSTOPNOST in OVIRE

Dostopnost je ena od splošnih načel Konvencije o pravicah invalidov, katero omenjata avtor Sendi in avtorica Kobal (Sendi in Kobal 2010: 13). Dostopnost zajema fizično oziroma grajeno okolje, komunikacije in informacije. Avtorja Sendi in Kobal opredeljujeta grajeno okolje kot načrtovanje in gradnjo javnih in zasebnih zgradb, načrtovanje, razvoj in vzdrževanje javnih in zasebnih površin. Komunikacijsko okolje označuje sisteme za prenos in izmenjavo informacij ter sisteme za izvajanje množičnega komuniciranja prek radia, televizije, časopisov in interneta. Komunikacija vključuje jezike, prikaz besedila, veliki tist, dostopne multimedije, zvočni in običajni jezik, alternativne načine in zapise jezika, brajlico, ... (Sendi in Kobal 2010: 14).

Dokument z naslovom *Nacionalne usmeritve za izboljšanje dostopnosti grajenega okolja, informacij in komunikacij za invalide* je omenjen v delu avtorja Sendija in avtorice Kobal z naslovom (Ne)Dostopna Slovenija? Grajene in komunikacijske ovire, s katerimi se srečujejo invalidi. Dokument definira dostopnost kot: »Dostopnost grajenega okolja in informacij oziroma komunikacij omogoča integracijo invalidov v družinsko, delovno in širše družbeno okolje« (Sendi in Kobal 2010 14).

Dostopnost je pomembna iz vidika socialnega vključevanja pa tudi političnega; je predpogoj za uveljavljanje političnih in državljanskih pravic. Uresničevanje vsega tega pa je možno preko funkcionalno grajenega okolja in dostopa do informacij. Pravice hendikepiranih do dostopnosti in enakih možnosti obravnavanje ter enakopravnega vključevanja v skupnostno življenje, pa tudi pravice do izbire, urejajo različni dokumenti (Sendi in Kobal 2010: 14).

Sendi in Kobal opisujeta ovire, s katerimi se ovirane osebe v okolju srečujejo. Ovire grajenega okolja so arhitektonske in tehnološke ovire. Arhitektonske in tehnološke ovire delimo na ovire zunanjega in notranjega prostora. Ovire zunanjega prostora so denimo ovire na cestah, nadhodi, podhodi, prestrmi

nakloni, načini premagovanja višinskih razlik in ovire na ostalih javnih površinah ter ovire v javnem potniškem prometu. Ovire notranjega prostora pa preprečujejo dostop v objekt ali onemogočajo in otežujejo dostop oziroma njegovo uporabo. Ovire notranjega prostora so denimo preozka vrata, neustrezno urejeni sanitarni prostori, stopnice, pretežka vrata, drseča tla ipd. Prisotne so tudi komunikacijske ovire, ki se nanašajo na neobstoj ali odsotnost tolmačev, taktilnih informacij, govornih najav, podnapisov, itd (Sendi in Kobal 2010: 14).

Sendi in Kobal pišeta o tem, da je veliko ljudi, ki so sposobni hoditi brez pripomočkov ali pa se znajdejo brez posebnih znamenj, ki olajšajo orientacijo. Prostor mora biti oblikovan tako, da ga lahko brez težav uporabljajo vsi. Pri gibanju v prostoru imajo težave tudi tisti z otroškimi vozički, kovčki, torbami, kolesi, starejši itd. Prostor je zato potrebno začeti oblikovati po meri najšibkejšega človeka in ne po meri povprečnega človeka. Funkcionalno oviranih je vse več, pri starejših ljudeh pa se običajno pojavi tudi več ovir hkrati. Vse to je med drugimi privedlo do drugačnega načina razmišljanja o družbi, da je sestavljena iz palete ljudi, ki imajo različne sposobnosti in potrebe. Kot bova omenili v nadaljevanju, se je pojavil tako imenovan princip inkluzivnega oblikovanja za vse uporabnike oziroma »universal design« (Sendi in Kobal 2010: 14).

To pomeni, da je potrebno pri oblikovanju prostora in proizvodov, upoštevati potrebe vseh ljudi in da se ne oblikujejo posebni prostori za ljudi z ovirami, kot se je dogajalo nekoč. Da pa bi lahko sprejeli odločitve, ki ustrezajo vsem, je potrebno spoznati osnove gibanja vseh družbenih skupin.

Oba avtorja še dodajata, da pri gibalno oviranih osebah večinoma pojmujejo osebe na invalidnih vozičkih (v nadaljevanju uporabljava izraz voziček/vozički za hendikepirane osebe, ker se nama zdi bolj primeren in manj izključujoč), vendar je ta družbena skupina precej širša. Zajema vse ljudi, ki se zaradi različnih razlogov težje gibljejo. To so lahko starejši, poškodovani, bolni, nosečnice, osebe na vozičkih, ... Pripomočke, ki jih uporabljajo gibalno ovirani so tako lahko sprehajalne palice, bergle, hodulje, vozički za hendikepirane ljudi, ki so različnih vrst ipd. Pri senzorno oviranih osebah gibanje zahteva večjo izurjenost in zbranost. Poznati morajo različne naloge kot so denimo zaznavanje ovinkov in ukrivljenosti poti, izogibanje oviram itd. Senzorno ovirane osebe lahko uporabljajo pripomočke, ki

nadomeščajo vid; bela palica, zvočne knjige, brajlica ali pripomočke, ki vid podpirajo; lupe in drugi povečevalni pripomočki. Uporabljajo lahko tudi različne načine gibanja: s spremljevalcem, s psom vodnikom ali z belo palico. Gibanje je manj oteženo, če so v okolju dostopna različna orientacijska znamenja, ki opozarjajo, varujejo in vodijo posameznike (Sendi in Kobal 2010: 53).

Albreht pravi, da se ljudje z okvaro sluha tako kot ostale marginalne družbene skupine, srečujejo s problemom odrinjenosti iz družbenega okolja. Okvara sluha predstavlja veliko težavo pri komunikaciji, kar omejuje udejstvovanje v družbi. Pri gluhih in naglušnih osebah je pomembna neverbalna komunikacija kot so kazalne kretnje, geste, mimika, znakovni jezik in tudi tehnični pripomočki kot so slušni aparati ipd. (Albreht in drugi 2010: 17).

Sendi in Kobal tehnične pripomočke poimenujeta kot neke vrste podporno tehnologijo, ki označuje napravo ali sistem, ki omogoča posamezniku, da opravi svojo nalogo, ki je sicer sam ne bi zmožel storiti, ali pa povečuje varnost in preprostost pri izvedbi neke naloge (Sendi in Kobal 2010: 55).

Sendi in Kobal pišeta še, da podporne tehnologije uporabniku omogočajo učinkovitejši nadzor nad okoljem s čim manjšim fizičnim naporom. Hkrati lahko služijo kot udobje in kot terapija (Sendi in Kobal 2010: 55).

Mnenja sva, da na eni strani takšne tehnologije omogočajo lažjo dostopnost in odpravljanje arhitektonskih in senzornih ovir v grajenem in družbenem okolju, ki so pomembne za dostopnost ljudi, ki so gibalno ovirani, imajo okvaro sluha ali vida. Če naštejemo par podpornih tehnologij komunikacijskih sistemov najprej pomisliva na optični bralnik za slepe in slabovidne osebe, aplikacijo za branje zaslonov, Braillove tiskalnice, a zagotovo obstajajo še mnoge druge naprave. Za osebe z okvaro sluha in govora obstajajo, na primer telefoni z ojačevalnikom, naglavne slušalke, osebni sintetizatorji govora, procesiranje govora ipd., podporne tehnologije za gibalno ovirane so na primer naglavne miške, sistemi za upravljanje z glavo, tipkovnice na zaslonu, sistemi za prepoznavo govora in mnoge druge. Zdi se nama, da tehnologija dobro in hitro napreduje ter bo v bodoče veliko več pripomočkov za boljše in bolj kakovostno življenje hendikepiranih ljudi.

Glede podporne tehnologije se pojavljajo tudi kritike. Uršič med drugimi kritizira nezdržljivost programske opreme in pomanjkanje usklajenih rešitev, omejena izbira elektronskih komunikacijskih storitev, kakovost in cena, pomanjkanje izdelkov in storitev določene vsebine itd. Poleg vseh zgoraj omenjenih podpornih in ostalih informacijsko-komunikacijskih tehnologij literatura omenja tudi ambientalno inteligenco, pametno hišo in telenego. Pametno okolje je okolje, ki se učinkovito odziva na potrebe uporabnika in združuje računalniške in napredne omrežne in podporne tehnologije ter vmesnike, ki zaznavajo in komunicirajo z uporabniki. Takšno konvergenčno in kompleksno okolje deluje na neopazen način. Prisotnost oseb v prostoru zazna na podlagi fizioloških značilnosti, delovanje ambientalne inteligence pa je nadzorovano (Sendi in Kobal 2010: 64-65).

Naslednji sistem se imenuje pametna hiša, ki je sistem odzivanje na potrebe in dejavnosti osebe ter je prilagojen človekovim kognitivnim in fizičnim sposobnostim. Pametna hiša je opremljena z najsodobnejšo opremo ter pripomočki in tehnologije, ki so med seboj povezani funkcionalno. To omogoča, da imajo hendikepirane osebe, še posebej gibalno ovirane, najvišjo možno stopnjo funkcionalne samostojnosti in neodvisnosti. Osnovna ideja pametne hiše je funkcionalnost, fleksibilnost, varnost, varčevanje z energijo, udobje in višja kakovost bivanja, ki omogoča neodvisnost in samostojno življenje. Izraz »telenega« pa se uporablja za oskrbo na domu, ki je zagotovljena na daljavo. Domača okolja uporabnikov so oblikovana po konceptu pametnih domov ter povezana v omrežje oddaljenega nadzora in z izvajalci oskrbe in storitev. Senzorji, ki so vgrajeni v domačem okolju, spremljajo življenjski cikel uporabnika, njegove spremembe in trende v življenjskem slogu, fiziološke in psihološke funkcije. Če sistem zazna informacije ali spremembe, ki odstopajo od parametrov uporabnika, se sproži alarm. Telenega naj bi bila možnost izbire za hendikepirane osebe, ki čim dlje časa ostanejo v domačem okolju, saj jim omogoča samostojnejše in kakovostno življenje, institucionalizacija pa bodisi ni potrebna ali pa je preložena na kasnejši čas (Sendi in Kobal 2010: 64-65).

V praksi lahko vidimo, da je Slovenija dokaj nedostopna hendikepiranim osebam, še posebej tistim, ki so gibalno ovirani oziroma na vozičkih za hendikepirane. Arhitektonskih ovir je mnogo. Na primer v Novem mestu sva opazili, da je na mnogih javnih stavbah kot so občina, zavarovalnice, kino ali trgovina onemogočen

dostop osebam z vozičkom za ljudi z oviro. To sva opazili tudi pri javnem prometu, še posebej vlaku. Osebe na vozičkih za hendikepirane se morajo peljati v prostoru, ki je namenjen za kolesa, a na vratih tega prostora piše, da je vstop nezaposlenim prepovedan. Ta prostor tudi nima sedežev ali nečesa, da bi se oseba lahko prijela. Vlaki nimajo dvigala ali kakršnegakoli pripomočka, s katerim bi hendikepirana oseba prišla na vlak. Osebo morajo skupaj z vozičkom za ljudi z oviro zaposleni na vlaku dvigniti sami. Za to pa mora ovirana oseba najprej prositi za pomoč. Pri tem se običajno vzbudi veliko pozornosti in hrupa, kar ovirano osebo še dodatno stigmatizira, predstavlja pa si, da je ovirana oseba sama ob tem prizadeta. Na splošno sva opazili veliko arhitektonskih ovir v domačem okolju, katere odsotnosti ne opaziš, če ne misliš na osebe, ki so gibalno ovirane. Gibalno oviranih oseb tudi ne srečuješ veliko po mestu, predvidevava, da je tako že iz razloga arhitektonskih ovir in splošne nedostopnosti. Poleg nedostopnosti do nekaterih trgovin v Novem mestu je osebam na vozičkih za hendikepirane nedostopna tudi možnost do zabave. Opazili sva, da v novomeškem kinu do dvoran vodijo zgolj stopnice. Dvigalo sicer je, vendar zgolj iz garaže do zgornjega nadstropja, medtem ko do kinodvoran ni možno dostopati z vozičkom za hendikepirane. Novejše zgradbe, ki se gradijo so čedalje bolj prilagojene oviranim. Pomaga že klančina ali odsotnost stopnic, široki hodniki ter prostori.

Sendi in Kobal pod dostopnost ali ovire, ki se pojavljajo, omenjata možnost in dostopnost do izobraževanja in usposabljanja. Področje izobraževanja je redko obravnavano kot samostojno področje, saj se ga običajno upošteva pod napore za izboljšanje življenjskih razmer hendikepiranih. 15. člen Evropske socialne listine iz leta 1996 določa pravico hendikepiranim ljudem do neodvisnosti, socialne integracije in vključenosti v življenjske skupnosti (Sendi in Kobal 2010: 21). Poudarek je na ukrepih, ki hendikepiranim osebam zagotavlja pomoč, izobraževanje in usposabljanje v okviru splošnih programov ali programov v zasebnem in javnem prostoru oziroma nudenje posebne pomoči. Pomembna je vključenost hendikepiranih ljudi tudi v kulturo. Omejen dostop do kulturnih dobrin in vsebin namreč povzroča socialno izključenost (Sendi in Kobal 2010: 25).

Sendi in Kobal pišeta, da je 30. novembra 2006 vlada RS sprejela Akcijski program za invalide 2007-2013. *»Namen akcijskega programa je spodbujati, varovati in zagotavljati polnopravno in enakovredno uživanje človekovih pravic za*

*invalide ter spodbujati spoštovanje njihovega dostojanstva*» (Sendi in Kobal 2010: 40).

Program je obsegal 12 temeljnih ciljev in 124 ukrepov, ki so urejala holistično življenje oviranih oseb. Nekaj izmed ciljev je bilo: povečevanje družbene osveščenosti o hendikepu, ovirane osebe imajo pravico, da enakovredno in brez diskriminacije izbirajo kje in kako bodo živeli, hendikepiranim osebam zagotavljati dostopnost do grajenega okolja, itd. Vsak cilj je imel določene nosilce, se pravi institucije in ministrstva, ki so bili odgovorni za doseganje zastavljenih ciljev (Sendi in Kobal 2010: 40).

9. januarja 2014 je vlada Republike Slovenije sprejela Akcijski program za invalide 2014-2021 (MDDSZ). V programu je zapisano, da je oviranim osebam potrebno zagotoviti izenačevanje možnosti in nediskriminatornost, dostopnost na vseh področjih življenja, uporabo informacijske tehnologije, polno in učinkovito sodelovanje v družbi, informiranje in javno izobraževanje, izvajanje storitev in programov, ki so namenjeni hendikepiranim osebam itd. Nekaj ciljev akcijskega programa za hendikepirane osebe je naslednjih: hendikepiranim ljudem mora biti omogočeno samostojna odločitev o načinu življenja, odprava arhitektonskih ovir ter dostop do informacij in komunikacij, enake pravice in možnosti izobraževanja in usposabljanja, itd (Akcijski program za invalide 2014-2021).

Sendi in Kobal pišeta tudi o tem, da sodobna informacijsko-komunikacijska tehnologija omogoča manjšo odvisnost hendikepiranih oseb od drugih ljudi in večjo vključenost v vsakdanje življenje. Omogočajo tudi občutek varnosti, samostojnost in daljše bivanje v domačem okolju, saj institucionalna oskrba bodisi ni potrebna ali pa je predstavljena na poznejši čas. Eden izmed aktualnejših pristopov povečevanja dostopnosti je »oblikovanje« za vse. To pomeni, da je oblikovanje uporabniku prijazno oziroma takšno, ki ne otežuje nepotrebne uporabe proizvoda ali storitve in še vedno ohranja estetsko in uporabno vrednost izdelka. Cilj tega pristopa je torej snovanje izdelkov in storitev, ki so namenjeni široki uporabi, zato so izdelani v duhu načel oblikovanja za vse (Sendi in Kobal 2010: 54).

Ločimo sedem glavnih načel oblikovanja za vse: nepristranska uporaba, preprosta in intuitivna uporaba, prilagodljivost pri uporabi, zaznavnost informacij, toleranca

napak, majhen fizični napor ter velikost in prostor za uporabo. Na področju informacijsko-komunikacijskih tehnologij oblikovanje za vse pomeni oblikovanje tehnologij, proizvodov, aplikacij in storitev, ki so brez prilagoditev ter uporabni za najširši krog uporabnikov. Pristop »oblikovanje za vse« pa se povezuje tudi s konceptom »dom za vse življenje«, ki zajema holistično perspektivo oziroma bivanjske prostore, pri katerih gre za prilagoditev za celostno uporabo v življenju. Takšne prilagoditve so denimo osvetljenost vseh vhodov, čim krajša oddaljenost od parkirnega mesta do doma, stene morajo biti opremljene z držali za roke, okna v dnevni sobi morajo biti največ 80 cm nad tlemi ipd. Koncept »dom za vse življenje« je bil zasnovan v Veliki Britaniji leta 1989 in zajema 16 oblikovalskih standardov, izmed katerih smo nekatere naštele zgoraj. Leta 2008 je Velika Britanija tudi napovedala, da bodo vsa nova stanovanja do leta 2013 zgrajena po zgoraj omenjenih standardih (Sendi in Kobal 2010: 54).

Po pregledu literature o dostopnosti in ovirah hendikepiranih ljudi sta se nama koncepta »oblikovanja za vse« ter »dom za vse življenje« zdela zelo inovativna, saj vsebujeta načela univerzalnega oblikovanja za vse ljudi, ne glede na razlike med njimi. Hendikepirani posamezniki tako ne potrebujejo skrbeti glede stanovanjskih pogojev in iskati »posebnih« stanovanj, saj bi po teh načelih bila vsa stanovanja prilagojena tudi njim, zato bi lahko samostojno izbrali enega po lastni izbiri. Prav tako bi lahko avtonomno in svobodno izbirali med različnimi izdelki, produkti, storitvami in aplikacijami, ki bi bili izdelani po načelih oblikovanja za vse. Trenutno je na trgu namreč dokaj malo stvari, ki bi bile lahko uporabljene s strani vseh družbenih skupin, prav tako mnogi prostori in kraji niso prilagojeni hendikepiranim ljudem. Sama izvedba konceptov bi zahtevala veliko prenove, časa in denarja, vendar, če bi se spremembe začele počasi že danes, bi čez nekaj let lahko te koncepte že dosegli.

Naj opiševa enega izmed primerov dobre prakse, za katerega meniva, da bi moral biti del vsake občine v Sloveniji in bi vsaka občina morala tako poskrbeti za hendikepirane občane. Primer dobre prakse se je odvijal v Občini Rogaška Slatina. Primer sva našli v poročilu Zveze delovnih invalidov Slovenije »Občina po meri invalidov« in gre takole:

Občina Rogaška Slatina je sprejela Akcijski načrt za neodvisno življenje hendikepiranih v Občini Rogaška Slatina. Namen načrta je skrb in odgovornost za socialni položaj hendikepiranih, izboljšanje kvalitete življenja oviranih, širše vključevanje v občinsko življenje, za odpravo številnih ovir in prepoznavnost oviranih v okolju. Akcijski načrt je bil sprejet za obdobje od leta 2008 do 2010 na občinskem svetu. Imenovali so Svet za invalide. Ustvarili so pogoje, da so postala Standardna pravila OZN za izenačevanje možnosti hendikepiranih ljudi sestavina delovanja vseh. To ima velik pomen, saj je uresničevanje in upoštevanje Konvencije o pravicah invalidov obveznost vseh dejavnikov v Sloveniji. Svet za invalide je spremljal in koordiniral dejavnost posameznih izvajalcev akcijskih nalog. Obveščal je občinski svet ter javnosti in z odgovornostjo opravljal svojo vlogo v odnosu do župana, občinskimi službami in javnimi službami, pa tudi hendikepiranimi organizacijami. pri izvajanju načrta so se oblikovale smernice odnosov in delovanje za v prihodnost. Poročilo Občine Rogaška Slatina se odziva na uresničevanje pravila za izenačevanje možnosti hendikepiranih ljudi z akcijskimi nalogami. V poročilu so sodelovali vsi, ki so pripomogli uresničevati akcijski načrt. V poročilu je tudi nekaj »dobrih praks« in inovativnih pristopov (Hočevar et. al. 2009: 119-123).

Vsega ni mogoče predstaviti, ker je dosti obširno, zato bova izpostavili le nekaj poudarkov, ki jih je Občina Rogaška Slatina storila za hendikepirane občane, in sicer:

- preko sredstev javnega obveščanja je potekalo osveščanje javnosti o hendikepiranih ljudi kot enakopravnih državljanov in občanov;
- 
- zdravstveno varstvo je zagotovljeno skladno s pravicami hendikepiranih ljudi v javni in zasebni zdravstveni službi;
- 
- dostopnost so omogočili skozi različne projekte v katerih so odpravili grajene ovire in s številnimi posegi v poslovno in bivalno okolje. V občinski zgradbi so denimo na novo zgrajene sanitarije za hendikepirane, imajo možnost volišča, ki je dostopno za hendikepirane, v knjižnici se pripravlja neoviran dostop za

hendikepirane ljudi. Tudi dostop do ostalih institucij in objektov pomembnih za hendikepirane ljudi se ureja;

- zaposlovanju hendikepiranih ljudi, njihovi rehabilitaciji in usposabljanju namenjajo v Rogaški Slatini posebno pozornost, tako so zaposlili štiri brezposelne hendikepirane ljudi in to 1 v občinski upravi, 1 hendikepirano žensko v osnovni šoli in 2 hendikepirana moška preko javnih del;
- z organizacijo pomoči in s finančno podporo s katero prilagajajo bivalno okolje uporabnikov, podpirajo družinsko življenje in osebno integriteto hendikepiranih oseb;
- hendikepirane in otroke s posebnimi potrebami se vključuje v širše družbeno in kulturno življenje v Rogaški Slatini tako da, se s svojimi nastopi, razstavami in prireditvami predstavljajo;
- pomembni aktivnosti hendikepiranih ljudi sta rekreacija in šport. Društvo invalidov je organizator številnih aktivnosti v povezavi z lokalnim športnim društvom in drugimi društvi v okviru Zveze delovnih invalidov Slovenije;
- merilo za oceno tega, da je občina Rogaška Slatina dostopna za ovirane je zadovoljstvo hendikepiranih ljudi, prepoznavanje njihovih stisk, problemi in interesi, odzivanje skupnosti po svojih močeh, vključevanje v skupno življenje (Hočevar et. al. 2009: 119-123).

Knjiga (Ne)Dostopna Slovenija? Grajene in komunikacijske ovire, s katerimi se srečujejo hendikepirane osebe, predstavlja nekaj raziskav na temo dostopnosti v prostoru. Leta 2008 je bila izvedena raziskava s strani Urbanističnega Inštituta Republike Slovenije in Inštituta Republike Slovenija za socialno varstvo o analizi stanja invalidskega varstva v Sloveniji, v primerjavi z evropsko perspektivo in analiza dostopnosti grajenega okolja, komunikacij in informacij v Sloveniji. Izvedena je bila tudi raziskava z namenom ugotovitve, kako se izvajajo ukrepi za zagotavljanje gibanja in komuniciranja brez ovir in socialnega vključevanja hendikepiranih. Raziskava je bila izvedena z uporabo anketnih vprašalnikov za hendikepirane posameznike in za predstavnike invalidskih organizacij. Vprašanja so se nanašala na informacije o morebitnih ovirah na območju Slovenije. Izbrali so 10 invalidskih organizacij, ki so bile primerne glede na obravnavano problematiko ter 116 organizacij, ki imajo med svojimi člani hendikepirane osebe. V tem okviru so razposlali 800 anket. Vrnjenih je bilo 181 anket, kar je pokazalo slabo

odzivnost; 22,6 % med hendikepiranimi. Stopnja odzivnosti pri invalidskih organizacijah pa je bila 35,3 %. Med hendikepiranimi osebami, ki so vrnili izpolnjene ankete, je bilo 53,5 % moških in 46,5 % žensk. V povprečju so bili stari 50 let. Največ jih je bilo z dokončano srednjo šolo; 30,1 % in poklicno šolo; 28,8 %. Največ respondentov je bilo gibalno oviranih; 50,3 % (Sendi in Kobal 2010: 67-68).

Rezultati so pokazali, da se 39 % hendikepiranih oseb v potniškem prometu ne srečujejo z ovirami, 22 % pa jih meni, da je v potniškem prometu veliko komunikacijskih ovir. Bolj kritični so predstavniki invalidnih organizacij, ki menijo, da se hendikepirani srečujejo z zelo velikimi ovirami na področju potniškega prometa in komunikacij. Anketirancem se najbolj težaven zdi krajevni potniški in železniški promet. Za hendikepirane osebe je najmanj težavna vožnja s taksijem. Na področju izobraževanja, usposabljanja in zaposlovanja je 28 % hendikepiranih, ki meni, da je tu veliko komunikacijskih ovir. Največ jih je v vrtcih, osnovnih in srednjih šolah. Na področju socialnega in zdravstvenega varstva respondenti poročajo, da je največ ovir na centrih za socialno delo, varnih hišah in materinskih domovih, najmanj ovir pa je v ambulantah in zdraviliščih. 28,4 % oseb z ovirami v kulturnih ustanovah ne zazna ovir, 21,1 % pa jih zaznava nekaj. Najmanj ovir je pri dostopu do knjižnic in kinematografov, največ pa do galerij in koncertnih dvoran. Predstavniki invalidskih organizacij so bili bolj kritični. Dostop do kulturnih ustanov so ocenili s 3,3, pri čemer ocena 1 pomeni *ni ovir*, 5 pa *zelo veliko ovir* (Sendi in Kobal 2010: 69).

V vsakdanjem življenju lahko z opazovanjem okolice opazimo veliko ovir, s katerimi se hendikepirane osebe srečujejo, vendar jih ljudje brez ovir na prvi pogled ne vidimo, saj je gibanje prilagojeno večini. Iz tega razloga, kot sva že omenili, nama je všeč koncept »oblikovanja za vse«, saj upošteva univerzalnost uporabe in enakovrednost. Ne osredotoča se toliko na oblikovanje pripomočkov in predmetov zgolj za hendikepirane, temveč ustvarjanje izdelkov, ki jih lahko uporabljajo ovirane osebe ali osebe brez ovire na način, ki je enostaven in funkcionalen ter ne predstavlja težav nikomur. Primer uporabljenega koncepta predstavlja tudi slovensko mesto Maribor, ki se osredotoča na dostopnost z odpravo ovir za vse ljudi, saj določene arhitektonske in druge ovire predstavljajo težavo za hendikepirane osebe, kot tudi za kolesarje, otroške vozičke, kovčke, hodulje, ipd. Meniva, da to mesto postavlja uspešen zgled ostalim slovenskim

mestom, ki bi morala razmišljati v enaki smeri, kar bi posledično prispevalo k večji integraciji hendikepiranih oseb in nediskriminatornem obravnavanju v družbi. Hkrati pa s temi dejanji učimo prihodnje generacije, da hendikep ni nekaj, česar se bi morali bati in se uveljavlja sprejemanje drugačnosti in odstopanj od družbenih norm.

## 1.6 ZAPOSLOVANJE HENDIKEPIRANIH LJUDI

Avtor Sendi in avtorica Kobal pišeta, da 41. člen Zakona o zaposlitveni rehabilitaciji in zaposlovanju invalidov določa zaščiteno delovno mesto ovirani osebi (Sendi in Kobal 2010: 49). To je prilagojeno delovnim sposobnostim in potrebam hendikepirane osebe, ki ni zaposljiva na običajnem delovnem mestu. Delovna mesta, ki so zaščitena, zagotavljajo zaposlitveni centri. 42. člen istega zakona določa, da ovirana oseba skupaj z delodajalcem sklene pogodbo o zaposlitvi ter zaščiteno delovno mesto (Sendi in Kobal 2010: 49). V takšni pogodbi so določene temeljne obveznosti v skladu s predpisi o delovnih razmerjih, določen je način in obseg izvajanja strokovne pomoči, spremljanje ovirane osebe na delovnem mestu in druge storitve glede na potrebe hendikepirane osebe. Ta člen zakona določa tudi, da zaposlitveni center upošteva vse pogoje, ki jih predpiše minister, pristojen za hendikepirano varstvo. 48. člen Zakona o zaposlitveni rehabilitaciji in zaposlovanju invalidov določa podporno zaposlitev. Podporna zaposlitev pomeni, da je na delovnem mestu v običajnem okolju zaposlena hendikepirana oseba, ki ima strokovno in tehnično podporo. Strokovna podpora običajno pomeni informiranje, svetovanje, usposabljanje, spremljanje, ocenjevanje, razvoj osebnih metod dela, ipd. Tehnična podpora pomeni prilagoditev delovnega mesta in prilagoditev sredstev za delo. 50. člen istega zakona pravi, da hendikepirana oseba z delodajalcem sklene pogodbo o zaposlitvi, kjer se opredeli način in obseg strokovne in tehnične podpore ovirani osebi, delodajalcu in delovnem okolju (Sendi in Kobal 2010: 49).

6. člen Zakona o delovnih razmerjih določa, da: *»delodajalec ne sme iskalca zaposlitve pri zaposlovanju ali delavca med trajanjem delovnega razmerja in v zvezi s prenehanjem pogodbe o zaposlitvi postavljati v neenakopraven položaj zaradi hendikepiranosti, prepovedana je neposredna in posredna diskriminacija*

*zaradi tega*» (Sendi in Kobal 2010: 49). 41. člen istega zakona pravi, da mora delodajalec zagotoviti delavcu potrebna sredstva in delovni material, da lahko nemoteno izpolnjuje svoje obveznosti. Omogočen mu mora biti prost dostop do poslovnih prostorov (Sendi in Kobal 2010: 49).

Zakon o zaposlitveni rehabilitaciji in zaposlovanju invalidov (v nadaljevanju ZZRZI) pravi, da *»invalid oziroma invalidka (v nadaljnjem besedilu: invalid) je oseba, ki pridobi status invalida po tem zakonu ali po drugih predpisih, in oseba, pri kateri so z odločbo pristojnega organa ugotovljene trajne posledice telesne ali duševne okvare ali bolezni in ima zato bistveno manjše možnosti, da se zaposli ali ohrani zaposlitev ali v zaposlitvi napreduje«* (ZZRZI 2007, 3.čl.).

Zakon, ki prav tako govori o pravicah hendikpiranih in sva se ga v najini raziskavi največ posluževali, je Zakon o družbenem varstvu telesno in duševno prizadetih ljudi (v nadaljevanju ZDVDTP). Ta zakon ureja oblike družbenega varstva zmerno, težje in težko duševno ter najtežje telesno prizadetih oseb, katere se ne morejo usposobiti za samostojno življenje in delo. 4. člen omenjenega zakona pravi: *»Oblike varstva v splošnih in posebnih socialnih zavodih so:*

- dnevno varstvo,
- občasno varstvo z nastanitvijo in oskrbo v zavodu ter
- stalno varstvo z nastanitvijo in oskrbo v zavodu.

*Dnevno varstvo se zagotavlja invalidom, ki živijo v svoji ali drugi družini.*

*Občasno varstvo z nastanitvijo in oskrbo v zavodu se po potrebi zagotavlja invalidom, ki živijo v svoji ali drugi družini.*

*Stalno varstvo z nastanitvijo in oskrbo v zavodu se zagotavlja:*

- invalidom, ki jim je glede na naravo in stopnjo invalidnosti potrebno stalno varstvo v zavodu in
- invalidom, ki nimajo družine ali ne morejo živeti v svoji družini in jim ni mogoče zagotoviti varstva v drugi družini« (ZDVDTP 1983, 4.čl.).

9. a člen istega zakona pravi: *»Invalid, ki mu je za osnovne življenjske potrebe neogibna stalna pomoč in postrežba drugega, ima poleg nadomestila pravico do*

*dodatka za tujo nego in pomoč, če takega dodatka ne prejema že po kakšnem drugem predpisu» (ZDVDTP 1983, 9.a čl.).*

Družba daje prevelik pomen temu, kdo je zmožen in kdo je sposoben, da se zaposli in dela, zato so hendikepirani ljudje pogosto diskriminirani in jim je odvzeta pravica do možnosti zaposlitve. S predsodki in stigmami, ki so jih deležni, se hendikepirani soočajo že vrsto let in te predsodki jim tudi onemogočajo, da bi se sami odločali za zaposlitev, saj pogosti razlog za le to odločitev je strah pred še večjim zatiranjem oziroma diskriminacijo. Čeprav hendikepirani delavec opravlja svoje delo odlično, ga lahko samo ena napaka privede do negativnega pogleda, po katerem ga bodo sodili naprej, kljub ostalim dobro opravljenim delom. Meniva, da smo ljudje preveč nagnjeni k idealu popolnosti, ki pa v realnem svetu ne obstaja. Motiti se je človeško in treba se je učiti na lastnih napakah.

Uršič in Drobnič omenjata, da lahko hendikepirani tako kot ostale družbene skupine pripomorejo k nacionalnemu gospodarstvu. Zaposlitev hendikepirane osebe pomeni izboljšanje njegove kupne moči, zmanjšanje socialnih dajatev, prispevek hendikepirane osebe k ustvarjeni večji vrednosti ter plačilu davkov. Zaposlenost oviranih povzroča zmanjševanje revščine v družbi (Uršič in Drobnič, 1995: 38).

Presen pravi, da v razvitih državah velja prepričanje, da naj bi zaposlitev hendikepiranih ljudi bila družbeno koristna. To se je pojavilo zaradi dokazov o tem, da se stroški poklicne rehabilitacije hitro povrnejo, če temu sledi zaposlitev. Pri nas je študija, opravljena leta 1985 pokazala, da se strošek poklicne rehabilitacije povrne v letu in pol na račun davkov in prispevkov, ki jih plačuje hendikepirana oseba, če se po rehabilitaciji zaposli (Presen, 2004: 104).

Vertot omenja, da je zaposlovanje hendikepiranih oseb po državah različno urejeno in v mednarodnih in nacionalnih dokumentih sta delo oziroma zaposlitev hendikepiranih urejena večinoma na odprtem trgu. Tisti, ki ne zmorejo opravljati dela, imajo omogočeno zaposlitev v posebnih oblikah ali pod posebnimi pogoji. V Sloveniji takšne vloge opravljajo invalidska podjetja, varstveno-delovni centri in zaposlitveni centri. Ko se hendikepirane in druge osebe, ki spadajo v ranljive skupine prebivalstva vključujejo na trg delovne sile, jim je namenjene veliko pozornosti, saj gre predvsem za širše vprašanje ekonomske in socialne

vklučenosti ali izključenosti slednjih. V Sloveniji je zaposlovanje hendikepiranih ljudi stalen problem, njihov položaj na trgu dela je namreč precej neugoden. Zaradi tega država poskuša z določenimi ukrepi vzpodbujati zaposlovanje hendikepiranih, to pa počne s pravico do rehabilitacije, s prilagoditvijo delovnih mest za delo hendikepiranih ljudi ter s kvotnim sistemom. Uvedba slednjega je ena izmed novosti, ki bi naj delodajalce motivirala k večjemu zaposlovanju hendikepiranih oseb, le-ti pa bi imeli tako večje možnosti zaposlitev (Vertot 2007: 17).

Na straneh statističnega urada Republike Slovenije sva našli nekaj podatkov o zaposlitvi hendikepiranih oseb. Trendi pojavnosti hendikepiranosti so tudi v Sloveniji podobni kot v Evropi, in sicer je v Sloveniji približno 170.000 hendikepiranih ljudi (hendikepirane osebe, ki delajo, otroci in mladostniki s posebnimi potrebami, vojaški in vojni hendikepiranci ter zmerno, težje, težko duševno in najtežje telesno hendikepirane osebe) (Statistični urad Republike Slovenije 2016). Slovenija je Konvencijo ZN o pravicah invalidov ratificirala na 37. seji Državnega zbora 2. aprila 2008.

Slovenija, po podatkih Statističnega urada RS, sledi pri zaposlovanju hendikepiranih ljudi dvema temeljnima skupnima ciljema EU: hendikepiranim zagotoviti zaposlitev in s tem ekonomsko oziroma socialno varnost. Tako je v Sloveniji zdaj zaposlenih okrog 34.000 hendikepiranih; v letu 2007 se je zaposlilo 1.746 brezposelnih hendikepiranih, v obdobju januar–oktober leta 2008 pa 1.628. Leta 2007 je bilo v Sloveniji v zaposlitveno rehabilitacijo vključenih 1.411 hendikepiranih ljudi ali za 27 % več kot leto prej. Še vedno pa je pri nas brezposelnih okrog 10.500 hendikepiranih. Najpomembnejša novost pri zaposlovanju hendikepiranih v Sloveniji je bila uvedba kvotnega sistema; to pomeni, da so delodajalci dolžni zaposliti predpisano število hendikepiranih oseb. Ta obveznost je bila uvedena 1. januarja 2006; od tega datuma dalje je dolžan vsak delodajalec, ki ima več kot 20 zaposlenih, zaposliti oz. zaposlovati določeno število hendikepiranih (določeno kvoto), in sicer najmanj 2 % in največ 6 %. Čeprav se zaposlovanje brezposelnih hendikepiranih oseb v Sloveniji od uvedbe kvotnega sistema stalno povečuje (v začetku leta 2006 je bilo med zaposlenimi osebami 31.205 hendikepiranih, konec tega leta 32.682, konec leta 2007 33.058, septembra 2008 pa 33.901), se povečuje počasneje kot zaposlovanje vseh brezposelnih. V letu 2007 se je na primer število zaposlenih hendikepiranih

povečalo za 1,1 %, število vseh zaposlenih pa za 3,6 % (Statistični urad Republike Slovenije 2016).

Statistični urad Republike Slovenije kaže, da je stopnja registrirane brezposelnosti med hendikepiranimi v Sloveniji bila septembra 2011 okrog 35-odstotna. Hendikepirani, zaposleni s polnim delovnim časom so v letu 2010 prejeli v povprečju 75 % povprečne bruto plače. Možnosti hendikepiranih, da si zagotovijo ali obdržijo ustrezno zaposlitev in da napredujejo v njej, so zaradi telesne ali duševne prizadetosti manjše kot pri drugih, ki take težave nimajo. Brezposelnost med njimi je tako bistveno večja. Septembra 2011 je bilo v Sloveniji skoraj 16.400 brezposelnih hendikepiranih ljudi, to je okrog 15 % vseh registriranih brezposelnih oseb. Delovno aktivnih pa je bilo okrog 30.400 hendikepiranih (16.600 moških in 13.800 žensk), to je 3,8 % vseh delovno aktivnih oseb (tj. zaposlenih in samozaposlenih skupaj; kmetje v tem podatku niso upoštevani). Število hendikepiranih med delovno aktivnimi osebami močno narašča s starostjo; med mlajšimi od 40 let je hendikepiran vsak 94., ki je delovno aktiven, med tistimi, ki so stari od 40 do 49 let, je hendikepiran vsak 22., med tistimi, ki so stari 50 ali več let, pa že vsak 11. Pomemben način zaposlovanja so posebna podjetja, ki so oblika socialne ekonomije, saj zaposlujejo in usposabljujejo hendikepirane, ki se zaradi svoje ovire ne morejo zaposliti ali ki ne morejo zadržati zaposlitve pri delodajalcih v običajnem delovnem okolju. Konec 2010 je bilo okoli 160 podjetij, ki so zaposlovala nekaj manj kot petino delovno aktivnih hendikepiranih ljudi. Največ hendikepiranih oseb opravlja poklice za preprosta dela. Hendikepirani so v povprečju manj izobraženi in opravljajo slabše plačana dela. Decembra 2010 je imelo nekaj več kot 31 % delovno aktivnih hendikepiranih osnovnošolsko izobrazbo ali nižjo izobrazbo, približno 58 % srednješolsko, nekaj čez 10 % pa višje- ali visokošolsko. Za primerjavo: osnovnošolsko izobrazbo ali manj je imelo približno 14 %, višje- ali visokošolsko pa 27 % vseh delovno aktivnih oseb (brez kmetov). Največ hendikepiranih je bilo zaposlenih v predelovalnih dejavnostih (38 %), sledili sta dejavnosti zdravstvo in socialno varstvo (11 %) ter trgovina, vzdrževanje in popravila motornih vozil (8 %). Hendikepirani so konec leta 2010 najpogosteje opravljali poklic v skupini »poklici za preprosta dela« (21 %), sledili so »poklici za neindustrijski način dela« (18 %); med »strokovnjaki« pa jih je bilo 8 % (Statistični urad Republike Slovenije 2016).

Zveza Sožitje govori o tem, da se med hendikepiranimi osebami lahko pojavljajo razlike med tistimi, ki imajo lažjo motnjo v duševnem razvoju in tistimi, ki imajo zmerno, težjo in težko motnjo v duševnem razvoju. Za te, ki imajo lažjo motnjo velja, da se v življenje in zaposlovanje vključujejo enako kot vsi drugi ljudje. Njihov status se ne razlikuje od drugih ljudi, najpogosteje opravljajo takšna dela, ki so v skladu z njihovo, ponavadi nižjo poklicno izobrazbo, če jo pridobijo. Za slednje je značilno, da živijo samostojno življenje, imajo svojo družino, prijatelje, prosti čas itd. Ljudje z zmerno, težjo in težko motnjo v duševnem razvoju pa potrebujejo stalno pomoč, tudi ko so že odrasli. Vključujejo se lahko v zaposlitve pod posebnimi pogoji, v varstveno delovnih centrih oz. delavnicah pod posebnimi pogoji. Država jim namreč priznava status hendikepirane osebe in jim zagotavlja več vrst pomoči. Zanje so organizirane različne oblike bivanja in celodnevnega vodenja v varstveno delovnih centrih, manjših stanovanjskih, bivalnih skupnostih ali zavodih. (Zveza Sožitje 2016)

Avtor Goodley med drugimi omenja globalno naravo oviranosti in omenja, da se oviranost tiče vseh ljudi in presega nacionalnost, razred in ostale družbene lastnosti. Piše o tem, da naj bi vsi ljudje na določeni točki postali ovirani, saj narašča že število »nalepk« v zdravstvu, izobraževanju in administraciji, zaradi česar se naj bi z novimi normami pojavljaje nove ovire in nespretnosti. Goodley po podatkih iz spletne strani disabled-world.com pravi, da je 365 milijonov oviranih znotraj populacije, ki je opravilno sposobna (Marks v Goodley 2013: 1).

## **1.7 VARSTVENO DELOVNI CENTER NOVO MESTO**

Trpin v priročniku V jati z drugačnimi opisuje Varstveno delovni center Novo mesto kot javno socialno varstveni zavod. VDC od leta 2000 naprej deluje kot samostojen zavod, razvil pa se je iz delavnic pod posebnimi pogoji. Varstveno delovni center Novo mesto nudi dve storitvi: institucionalno varstvo, ki uporabnikom nadomešča, zagotavlja in dopolnjuje funkcijo doma oziroma lastne družine ter program vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji. V okviru prve storitve VDC Novo mesto zagotavlja osnovno oskrbo, ki zajema bivanje, tehnično oskrbo, prevoz in prehrano, socialno oskrbo, zdravstveno varstvo skozi katerega se izvaja socialna preventiva, terapija ali vodenje, zdravstveno varstvo in

posebne oblike varstva. Storitve programa vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji pa vključuje vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji hendikepiranih oseb. Poleg uporabnikov, ki so vključeni v institucionalno varstvo, so v zgoraj naštetih storitvah vključeni tudi uporabniki, ki živijo doma ali pri svojih sorodnikih. V okviru dnevnega varstva se izvajajo tudi programi skrbi za samega sebe, razvoj komunikacije, socializacije in vseživljenjskega učenja (Trpin 2011: 8).

V uvodu priročnika v Jati z drugačnimi strokovna delavka Ema Luzar omenja, da so pri vodenju VDC-ja sledili Nacionalnemu programu socialnega varstva, in sicer cilju deinstitutionalizacije ter učenje uporabnikov veščin za samostojno življenje (Luzar v Trpin 2011: 8)

V varstveno delovnem centru Novo mesto so uporabniki zaposleni na način integrirane zaposlitve in zaposlitve pod posebnimi pogoji, pravi Trpin (Trpin 2011: 18). Slednja spada pod eno izmed storitev, ki jih VDC opravlja. Na področju zaposlovanja uspešno sodelujejo tudi z Zavodom za zaposlovanje Novo mesto, saj uporabniki izvajajo javna dela, programe zaposlitev iz Evropskega socialnega sklada, usposabljanje na delovnem mestu in program asistencije hendikepiranim osebam. Sodelujejo tudi s Skladom za vzpodbujanje zaposlovanja invalidov in v okviru tega se je zaposlilo več oviranih oseb (Trpin 2011: 10) Leto 2004 je bilo zaznamovano s pomanjkanjem kooperacijskih del, vendar so uspeli razširiti lasten program. Predvsem uspešni so v mizarški delavnici (Trpin 2011: 13)

Uporabniki uporabljajo storitve VDC-ja na način, da v centru bodisi bivajo, delajo ali se družijo z ostalimi uporabniki. Delo je vrednota, ki uporabnikom vključenim v center veliko pomeni. V priročniku je zapisano, da: *»vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji odraslih oseb z motnjami v duševnem in telesnem razvoju so postopki in opravila namenjeni ohranjanju delovnih navad, uresničevanju lastnih idej in ustvarjalnosti, stimuliranju občutka koristnosti«* (Trpin 2011:23) ter produktivnosti in samopotrditve ter delovnemu in socialnemu udejstvanju. V dnevno varstvo, vodenje in zaposlitev pod posebnimi pogoji so vključeni uporabniki, ki živijo doma ter vsak dan obiskujejo center ali pa tisti uporabniki, ki v centru tudi živijo, v za to namenjenih prostorih. V večji meri so to tisti posamezniki, katerih motnje so manjše oziroma so zmožni naučiti se ter sami poskrbeti zase. Uporabniki dnevno prihajajo v delavnice in skupine, katere so vodene pod

mentorstvom strokovnih delavcev, prilagojenih za delo na lastnem programu ali bodisi na kooperacijskih delih (Trpin 2011: 23)

Avtorica priročnika V jati z drugačnimi Romana Trpin opisuje delovanje Varstveno delovnega centra Novo mesto. Zaposlitev v delavnicah za delo pod posebnimi pogoji je osrednja in najbolj vidna dejavnost centra ter ji v skladu s tem posvečajo veliko pozornosti. Ves čas zato iščejo uporabnikom primerno delo, saj ob delu čas hitreje mine, ob njem pa se razvijajo in ohranjajo motorične in miselne funkcije, človek ob tem doživlja svojo uspešnost, prepozna svoje darove in se uči novih veščin. Uporabniki VDC-ja so po svojih sposobnostih zelo različni. Vsak ima svoj talent, za katerega je potreben čas, da se ga odkrije. Ko se ga odkrije, uporabnik odslej dela v specifični delavnici, ker je najbolj primeren za neko delo. Prav tako se uporabniki po delavnicah in skupinah menjavajo, da se preizkusijo v različnih spretnostih. Pri opravljanju dela ali vsakodnevnih življenjskih opravilih, običajno potrebujejo pomoč, motivacijo ter vzpodbudo s strani zaposlenih samih, kateri s pohvalami niso skopi. V dopoldanskem času se izvaja veliko različnih aktivnosti, zato vsak uporabnik bodisi opravlja svojo določeno zaposlitev, ali pa se preizkusi na zanj zanimivi stvari. Ob izvajanju različnih del, se uporabniki počutijo koristni, saj s svojim delom po svojih sposobnostih prispevajo v skupnost. Najbolj pa se na koncu meseca veselijo nagrade, ki jo dobijo s strani centra ali podjetij za opravljeno delo. Nagrada je lahko materialna, denarna ali simbolna. Tistim, ki znajo delati z denarjem, podelijo denar, drugim neko uporabno stvar, ki jo bodo znali ceniti bolj kot sam denar. Uporabnikom veliko pomeni tudi pohvala in medsebojno druženje (Trpin 2011: 23).

Trpin pravi, da v dnevnem varstvu različna dela, ki jih opravljajo razdelijo na kooperacijska, hišna dela ter lastni programi. Uporabniki so vključeni tudi v zaposlitve glede na njihove sposobnosti in interese. Zaposlitev in ostale aktivnosti, ki se odvijajo v centru, pripomorejo k razvijanju njihovih fizičnih in psihičnih sposobnosti. Kooperacijska dela so, kot pravi center, za njihove uporabnike dobra oblika zaposlitve, saj jih zaradi enostavnega delovnega procesa hitro osvojijo in uspešno ter radi opravljajo. Običajno je potrebno posameznike na začetku uvajati v neko delo, razdeliti delo na posamezne faze in bodisi izdelati pripomočke oziroma delo prilagoditi. Vsako leto se center trudi, da dobi kakšnega novega partnerja, saj podjetja redko sklepajo pogodbe s takšnimi centri, zato so veseli

vsakega novega sodelovanja s ponudniki kooperacijskih del. Uporabniki in center so tako del proizvodnega procesa podjetij oziroma celotne družbe, ki jim na nek način zaupa pri opravljanju posameznih delovnih faz ali kompletiranju izdelkov. Določena podjetja z njimi sodelujejo redno, druga zgolj ob kakšnih akcijah in dogodkih. Nekatera izmed teh so: Adria Mobil d.o.o. Novo mesto, Drogerija Ljubljana, Knjigotisk Novo mesto, Krka d.d. Novo mesto, Kolinska d.o.o. Mirna, Mestna občina Novo mesto, Tiskarna Novo mesto, Policijska postaja Novo mesto in Trebnje ter še mnogi drugi. Veseli so vseh naročil, saj se uporabniki določenih faz dela težko naučijo, zato je dobrodošlo, če lahko proizvodnja poteka v obliki tekočega traku, kjer se naučena spretnost s pridom uporabi pri izdelavi večjega števila izdelkov. Poleg podjetij, s katerimi sodelujejo ima center tudi donatorje, ki jim omogoča nemoteno delo, organiziranje aktivnosti ter dogodkov. Center namreč meni, da si poti, po kateri hodimo ne izbiramo vedno sami. Zato, če je težavna, potrebujemo razumevanje in ljubezen sočloveka, včasih pa tudi denarno pomoč, da bi jo zmogli prehoditi (Trpin 2011: 22)

Trpin pravi, da se center zato trudi, da delo poteka nemoteno. Hkrati je to zaželeno za uporabnike, da v svoje življenje dobijo rutino ter za podjetja, ki proizvode potrebujejo za svojo proizvodnjo. Uporabniki namreč v nekaterih delavnicah izdelujejo izdelke za določena podjetja, saj izdelovanje teh izdelkov za njih ni preveč zahtevno. Ostale izdelke, ki jih izdelujejo po lastni želji, denimo voščilnice, pecivo, prtičke, predpasnike, punčke iz cunj, ... pa prodajo na mesečnih sejmih. To so izdelki, ki jih izdelujejo v lastnih programih in so pomembna za razvoj ter zaposlitev uporabnikov. Vodja VDC Novo mesto Romana Trpin pravi, da skupaj razvijajo nove tržne izdelke ter sodelujejo z nekaterimi oblikovalci, ki jim pri tem pomagajo. Nekatera podjetja denimo tovarna Krka pa vsako leto naročijo izdelke, ki jih uporabniki z dogovorom skupaj naredijo, da bi jih podjetje podelilo svojim zaposlenim za zahvalo. Druga podjetja so z uporabniki sklenila spet drugačne pogodbe. Nekateri so lahko tako opravljali delo izven centra, konkretno v podjetju, denimo v trgovini ali v konjeniškem športnem centru. Delo so opravljali več časa, kar pomeni, da so bili ponudniki zadovoljni z uporabniki, kar kaže na to, da njihovih sposobnosti ni za podcenjevati. Drugi uporabniki, ki v takšnih delih ne najdejo talenta ali veselja, pa se osredotočijo na hišna dela. To so razna opravila, ki se jih izvaja na centru med delovnim časom; dežurstvo na recepciji, dežurstvo v

jedilnici, čiščenje avtomobilov, zlaganje perila, likanje, urejanje okolice, ipd (Trpin 2011: 22).

Predstavitveni priročnik V jati z drugačnimi omenja, da dnevno varstvo, ki je za nekatere tudi zaposlitev, traja 8h dnevno, 5 dni v tednu ter je organizirano skozi celo leto. Poleti si tudi uporabniki vzamejo čas za oddih. Poleg same zaposlitve pod posebnimi pogoji se v centru izvaja tudi program skrbi za samega sebe, program razvoja komunikacije in socializacije ter program vseživljenjskega učenja. V VDC-ju tako ne poteka le varstvo in delo temveč tudi zabava, šport, kultura in uživanje. Zavod organizira različne aktivnosti: nogomet, atletika, pohodništvo, glasbeno in gledališko skupino, jahanje, telovadba, kegljanje, plesne vaje, sprehode, ... Ena izmed dejavnosti znotraj centra je tudi klub, ki ga vsi uporabniki obiskujejo enkrat tedensko. Namen kluba je druženje, pogovor, pridobivanje novih znanj, spoznavanje okolja ter skrb za sebe (Trpin 2011: 22).

Avtorica Trpin poudarja, da je eden izmed pomembnejših in ključnih ciljev Varstveno delovnega centra razvijanje zmožnosti samostojnosti in samostojnega življenja uporabnikov (Trpin 2011: 12). To uveljavljajo z raznimi aktivnostmi, procesom vseživljenjskega učenja ter učenjem veščin, ki so potrebne pri samostojnem življenju. Ta program izvajajo neprekinjeno in jim tako vsako leto znova uspeva, da nekateri posamezniki samostojno zaživijo v za to namenjeni enoti. Posledično se lahko zaposlijo izven zavoda, v prilagojeno zaposlitev, ki so oblike integrirane zaposlitve. Za to so na delovnem mestu potrebni ustrezni pogoji dela, saj je delo potrebno prilagoditi hendikepirani osebi in ne obratno. Da lahko posameznik z motnjami v duševnem in telesnem razvoju opravlja delo kot ostali posamezniki brez motenj, jim center pomaga pri usposabljanju. Skupaj z Zavodom za zaposlovanje Novo mesto izvajajo javna dela, programe zaposlitev iz Evropskega socialnega sklada, usposabljanje na delovnem mestu ter program asistence hendikepiranim osebam. V sodelovanju s Skladom za vzpodbujanje zaposlovanja invalidov pa zaposlujejo več hendikepiranih oseb. Za delo posameznik prav tako prejme plačilo oziroma »nagrado«, ki jo uporabi po lastni volji. V sodelovanju z Ministrstvom za obrambo je v VDC-ju potekalo civilno služenje vojske, v sodelovanju z Okrožnim sodiščem pa se je v zavodu opravljal tudi družbeno koristno delo (Trpin 2011: 12).

Zavedava se, da je delo pomembna vrednota, ki ne obsega zgolj dela na trgu za katerega prejemo plačilo, temveč je pomembno tudi simbolna vrednost dela, za katerega ti je nekdo hvaležen, ob tem pa se počutiš dobro in koristno.

Trpin pravi, da je delo tudi tisto, pri katerem si uporabniki med seboj pomagajo pri vsakodnevnih opravilih ter ohranjajo urejenost in čistost Varstveno delovnega centra. Delo se izvaja tudi s strani zaposlenih, ki v svojo zaposlitev vlagajo svoj trud, čustva ter ustvarjalnost. Skupaj z uporabniki ustvarijo veliko več kot zgolj fizično delo, saj so bolj kot to pomembne vrednote in razvoj, ki jih ob tem dosežejo. Pomembno spoznanje pa je, da ni le plačano delo, ki se ga izvaja na delovnem mestu v nekem podjetju delo, temveč delo presega fizično plat in zahteva tudi psihično in družbeno (Trpin 2011: 14).

Hendikepirane osebe predstavljajo najštevilnejšo manjšino v svetu. Zaposlovanje slednjih je urejeno z različnimi dokumenti in zakoni, vendar hendikep oviranim osebam predstavlja veliko oviro na trgu dela. Nekatere ovirane osebe morajo imeti prilagojeno delovno mesto, drugim ovire ne predstavljajo težav pri delu, nekateri pa na trg dela ne morejo vstopiti, saj so težje ovirani. Večji odstotek zaposlenosti oviranih oseb so pripomogle kvote, ki jih delodajalci morajo izpolnjevati. O kvotnem sistemu Bernjak pravi: »*Gre za stopnjo obveznega zaposlovanja hendikepiranih ljudi, ki ga predpiše država*« (Bernjak 2011: 16). To pomeni, da morajo delodajalci določeno število delovnih mest nameniti hendikepiranim ljudem. Število mest, ki so namenjena oviranim ljudem, se razlikuje po državah, kakor tudi kazni za kršitelje. Ukrep pomembno prispeva k vzpodbujanju zaposlovanja oviranih (Bernjak 2011: 15).

S tem, da je kvotni sistem prisoten v podjetjih, se močno strinja, saj imajo hendikepirani ljudje več možnosti, da pridobijo delo, kot, če kvotnega sistema ne bi bilo. Vendar meniva, da za zaposlovanje hendikepiranih ljudi delodajalci ne bi smeli prejemati nagrad za to, saj je to nekaj kar je zakonsko obvezno in prispeva k enakem obravnavanju, kar je pomembna vrednota družbe. S tega vidika se lahko obrneva še na najino trditev, da VDC-ji niso oblika zaposlitve, saj po statističnih podatkih in drugih informacijah se varstveno delovne centre ne prišteva v oblike zaposlovanja.

## 1.8 INSTITUCIONALIZACIJA in INTEGRACIJA

Oblike in življenjske razmere oviranih oseb so odvisne od mnogih dejavnikov, med drugimi od zgodovinskega prostora, aktualnih družbeno-ekonomskih razmer ter časa, ki povzroča nove razmere. Dejavnike lahko razdelimo na tiste, ki so odvisni od stopnje ozaveščenosti družbe, potreb, predsodkov ter možnosti v okolju, determinantne tradicije, socialno-ekonomskega položaja družbe ter stopnje ozaveščenosti posameznika. (Lačen 2001: 63).

Lačen govori o več vrstah bivanja oziroma institucionalizacije hendikepiranih oseb. Življenje v lastni družini naj bi bilo najboljše in najvarnejše, če gledamo iz zornega kota, kjer so življenjske razmere dobre. Skozi vidik normalizacije lahko v družini pride do kopičenja napetosti, konfliktov in s tem tudi negativnih posledic. Lahko se vse poruši, ko izbruhnejo zavrte potrebe ovirane osebe, ki so bile slabo ali sploh niso bile zadovoljene. Krivda zato je v pomanjkanju maneverskega prostora za ovirano osebo. Druga oblika je bivanje v rejniški družini, ki v nekem smislu nadomešča lastno družino, zato veljajo podobne lastnosti. Bivanje v domu za starostnike morda ne ustreza vzdušju oviranih posameznikov v mladosti ali odraslosti, saj hendikepirana oseba ni starostnik, če ni stara. Če zaradi določenih pogojev vendarle živijo v domu za starostnike, pa jim je potrebno urediti ločeno organizacijo, poseben dnevni ritem, ločene vsebine itd. Bivanje v psihiatrični ustanovi je do nedavnega bila pogosta oblika reševanja bivanjskih pogojev odraslih oseb z motnjami v duševnem razvoju. Vendar naj to ne bi bila dobra rešitev, saj te osebe niso bolne oziroma bolniki za v psihiatrične ustanove (Lačen 2001: 64).

Pojavlja se tudi bivanje v zavodu za usposabljanje, ki lahko postanejo tudi »neprehodni«, ko ovirane osebe nimajo več kam iti. Bivanje v dijaških in podobnih domovih vsebuje zelo veliko stopnjo vključenih oviranih oseb, še posebej z motnjami v duševnem razvoju. Vendar je bivanje v njih časovno omejeno in organizirano po šolskih načelih. V zadnjih letih so se pojavile specializirane ustanove domov za odrasle osebe z motnjo v duševnem razvoju, ki so lahko samostojne ali v okviru delavnic pod posebnimi pogoji. Takšna oblika bivanja vsebuje dve negativnosti: stopnja normalizacije je majhna in v teh ustanovah biva veliko oseb, zato ne morejo zagotoviti najboljših možnosti za osebni razvoj in

zadovoljevanje intimnih potreb. Mednarodno je uveljavljeno tudi bivanje v Camphillskih skupnostih in skupnostih Barka. V okviru camphillskega gibanja so se v 60. letih prejšnjega stoletja predvsem na podeželju oblikovale skupnosti s sociokulturnim načinom življenja odraslih oseb z MDR. Osrednja načela bivanja so medsebojno spoštovanje, prijateljstvo in pomoč. Sledijo trem človeškim idealom: bratstvo, enakost in svoboda. Poglavitni problem tega gibanja in ideja pa je, da takšna skupnost ne more postati sistemska rešitev družbe, saj so zgoraj opisane skupnosti zasnovane in prostovoljstvu in svobodni odločitvi ljudi za takšen način življenja (Lačen 2001: 66).

Zupan in Uršič opredeljujeta odvisnost eno izmed tistih znamenj telesne in duševne oviranosti, ki so v očeh splošne javnosti obremenjene s stereotipi. Ne imeti možnosti, da bi uživali življenje in pri tem ne bili v veliki meri odvisni od drugih ljudi, lahko v vrednostnem sistemu velja za usodo, kateri večina ljudi želi ubežati. Odvisnost lahko definiramo kot značilno merilo razločevanja med sposobnimi; neodvisnimi in zdravimi in manj sposobnimi ali nesposobnimi; hendikepiranimi, kar utrjuje tudi psihološko razdaljo med njimi in zapleta odnose med njimi. Odvisnost je tudi položaj in vedenje ovirane osebe, ki ne more zadovoljiti in doseči družbene norme in zahteve po neodvisnosti in samostojnosti v skrbi zase, kar naj bi sicer odrasle osebe izpolnjevale po družbenih pričakovanjih. Odvisnost lahko pomeni prilagoditev na dejanske omejitve ali izgube v sposobnosti ter živeti v skladu s takšnimi okoliščinami. Če se oseba znajde v položaju, v katerem ni zmožna skrbeti zase je utemeljeno, da je odvisna od pomoči drugih ljudi ter oskrbovana (Zupan in Uršič 1997: 22-23).

Naj opozoriva, da je treba strogo ločiti mejo med odvisnostjo od npr. alkohola in odvisnostjo od druge osebe. Alkohol je torej zasvojenost, ki nastane zaradi lastne izbire, biti odvisen od druge osebe ali ljudi zaradi hendikepa pa ni lastna izbira osebe in tega se je potrebno zavedati. Mnogo stereotipov je na to temo, a sva mnenja, da ti stereotipi ne sodijo v isto kategorijo, kakor stereotipi za odvisnosti od določenih substanc.

Avtorja nadaljujeta in pravita, ko ta skrb, druge osebe, zajame tudi sprejemanje odločitev, ki bi jih oseba zmogla sprejeti sama, pa lahko tak položaj okrepi občutke nemoči, okrepi latentne potrebo po odvisnosti in bodisi vzbudi različne oblike

verbalne in vedenjske agresivnosti, običajno usmerjene proti tistim, ki posameznika želijo miselno in telesno podrediti. Vendar je odvisnost nujen in legitimen položaj osebe s hudimi motnjami v telesnem ali duševnem razvoju. Iz zgoraj opisanih primerov odvisnosti lahko zato govorimo o dveh oblikah odvisnosti; pozitivni in negativni. Pozitivna odvisnost se odraža v sprejeti pomoči oziroma oskrbi zato, da bi dosegel večjo neodvisnost ter poiskati pomoč, ne da bi se pri tem posameznik počutil nesposobnega. Negativna odvisnost se kaže kot poskus osebnotnega razvrednotenja zaradi napačnega mišljenja, da je odvisnost nujno, vendar nezaželeno stanje na način daj-dam odnos. Oblika negativne odvisnosti je tudi zavračanje tistih oblik pomoči, ki bi sicer olajšale življenje. Odgovornost za svoje življenje morajo zato prevzeti hendikepirane osebe same, tudi če imajo pomoč, pri tem pa je bistveno, da »demedikaliziramo« oblike pomoči, ki ustvarijo uporabnikovo odvisnost. Funkcionalne posledice, ki imajo značaj odvisnosti so v nasprotnem primeru doživetje lastne nesposobnosti in družbenih ovir (Zupan in Uršič 1997: 22-23).

Zupan in Uršič poudarjata pomen upoštevanja upoštevati koncepta avtonomnosti subjekta in ga spoštovati. Spoštovati je potrebno samostojnost in posebnosti vsakega posameznika, ne glede na to ali je odvisen od drugih ali ne. Avtonomnost se doseže z individualizacijo, ko posameznik skozi osebnotni razvoj oblikuje zrelo in odgovorno osebnost in s socializacijo, kjer posameznik krepi sposobnosti povezovati se z drugimi ljudmi. Vendar je socializacija možna le, če ima posameznik na voljo različne možnosti, med katerimi lahko izbira in uveljavlja svobodno voljo. Avtor Maslow naj bi v tem vidiku govoril o samoaktualizaciji oziroma samouresničitvi, ki je možna skozi individualizacijo in socializacijo. To naj bi prineslo zadovoljitev temeljnih psiholoških potreb. Odvisnost oseb, ki imajo motnje v duševnem in telesnem razvoju, je skozi ta vidik lahko opredeljena kot negacija potrebe po samouresničitvi na način: kdor je odvisen, se ne more samouresničiti. Vendar nekateri empirični podatki kažejo, da oviranost ni neposreden odraz motnje v duševnem ali telesnem razvoju temveč je oviranost doživljanje subjektivne oviranosti v vsakdanjem življenju, zato je možna samouresničitev (Zupan in Uršič 1997: 25-26).

Z zadnjo trditvijo se strinjava, saj lahko oviran posameznik zadovolji svoje potrebe in doseže cilje, če sam meni, da je sposoben in v to vloži trud tudi, če s pomočjo

drugih. Vendar je družbeni hendikep močno prisoten, zato se hendikepiranim osebam manjša samopodoba in samozavest že zaradi družbe same. Pri tem so manj aktivni in ambiciozni, vendar je to posledica bolj družbenega hendikepa kot dejanske ovire.

Avtor knjige *Odraslost*. Osebe z motnjo v duševnem razvoju, omenja nekaj načinov organiziranega bivanja hendikepiranih oseb. V začetku 60. let prejšnjega stoletja se je v Zahodni Evropi, skandinavskih državah in v ZDA začel postopek normalizacije na področju duševnih bolezni. Najbolj opazna posledica normalizacije je bila deinstitutionalizacija. Začela se je kot alternativna možnost bivanja v bivalnih skupnostih. Na organizacijsko-deskriptivni ravni gre pri bivalni skupnosti za povezavo med zavodsko obravnavo in obravnavo v civilnem življenju. Na analitični ravni pa gre za povezavo med celovitostjo ustanove in delom s posameznikom. Pri delu s posameznikom gre za formalno svobodo, prostovoljno delo in nekakšen pogodbeni odnos med osebama, med katerimi je eden strokovni delavec, drugi pa uporabnik. Bivalna skupnost ponuja nekaj vmes. Intermedialna struktura, nekaj med obema skrajnostma in ponuja trajno rešitev za življenje oviranih oseb (Lačen 2001: 79).

Bivalna skupnost je namenjena stalni nastanitvi posameznika. Organizirana je v hišah ali stanovanjih, osebam z ovirami pa po eni strani omogoča streho nad glavo in priložnosti za socialne stike. Bivalne skupnosti so v tem vidiku namenjene tistim, ki bi sicer svoje življenje preživeli v zaprtih ustanovah. Bivalna skupnost je namenjena tudi deinstitutionalizaciji in rehabilitaciji. Glavni namen je povečevati in razvijati samostojnost oseb in tudi zdravljenju. Življenje v skupnostih je urejeno in neprisiljeno, zato tudi ne povzroča negativnih nevarnih posledic kot denimo življenje v zaprtih ustanovah. Bivalno skupnost lahko definiramo ko skupnost, ki so sestavlja manjša skupina oseb z motnjami v duševnem razvoju, ki živi v zaključenem okolju, je razmeroma samostojna, čim primerneje vodena in kolikor je mogoče vključena v okolje (Lačen 2001: 79).

V zgoraj omenjeni knjigi so zapisane nekatere kritike oziroma negativne misli o tem, da se bivalne skupnosti vzpostavijo v določenem okolju, kar lahko razumemo tudi kot neko obliko zavračanja tega ali odpor proti bivalnim skupnostim oziroma hendikepiranim osebam. Proti bivanju v bivalnih skupnostih se namreč pojavljajo

tudi kritike. Povsod se bodo našli ljudje, ki bodo bivalnim skupnostim nasprotovali. Vzrok je večinoma strah pred neznanim, posledica tega pa je nasprotovanje srečanju s hendikepiranimi osebami. Nasprotovanje se običajno konča, ko se uvede bivalna skupnost v nekem okolju. Nekateri kritiki tudi menijo, da se ljudje kljub bivanju v bivalnih skupnostih počutijo osamljene in izolirane. Vendar je osamljenost prisotna tudi v velikih institucijah. Za osamljenost lahko rečemo, da je osebni problem, saj ga ne moremo odpraviti z združevanjem ljudi v skupine. Vedno obstaja nevarnost, da bo nekdo izoliran. To se pojavlja predvsem pri načrtovanju preživljanja prostega časa. Včasih tudi starši in sorodniki nasprotujejo bivalnim skupnostim, saj naj bi po njihovem mnenju bila ovirana oseba bolje zaščiten v velikem zavodu in to staršem daje občutek varnosti za njihovega otroka. Bivalna skupnost je namreč bolj odprta, zato obstaja določeno življenjsko tveganje, zaradi svobodnejšega in ustvarjalnejšega življenja. Kritike, ki se pojavljajo bodisi govorijo tudi o tem, da bivalne skupnosti niso potrebne, saj je za ovirane osebe dobro poskrbljeno v obstoječih ustanovah oziroma je za ovirane osebe najbolje, da živijo v svoji družini ali pa, da morajo ovirane osebe popolnoma normalizirano živeti v svojem okolju (Lačen 2001: 105).

Za nekatere izmed teh kritik meniva, da gredo nazaj v smeri institucionalizacije. Pri tem gremo v obratni smeri kot je bil načrt deinstitutionalizacije, vendar se ljudje tega ne zavedajo. Mogoče je res, da so ovirane osebe varnejše v velikih institucijah, vendar zaradi velikega števila uporabnikov in rutiniziranega dela ter prevladujočega medicinskega modela nad hendikepom, ovirane osebe ne dobijo zadostne in pripadajoče pozornosti, pomoči in možnosti za individualno delovanje, ustvarjanje in osebni razvoj. V neki bivalni skupnosti, kjer posameznik živi in deluje sebi enakimi, lahko hitreje postane avtonomen in ustvarjalnejši, saj prihaja pogosteje v stik z okoljem ter sledi lastnim interesom. To omogoča tudi širitev deinstitutionalizacije, kar je cilj naše družbe.

Raziskava avtorice Petre Videmšek naj bi leta 2011 pokazala, da se deinstitutionalizacija v normativnem pomenu ni zgodila. Najpomembnejše teorije deinstitutionalizacije opredeljujejo proces kot vračanje ljudi v skupnost. Nacionalni program socialnega varstva je do leta 2005 spodbujal izgradnjo nadomestnih zmogljivosti in priporočal dopolnitev stanovanjskih skupnosti. Vendar so postopki dolgi, zahtevajo soglasja, posameznikov je veliko, zato so obstoječe skupnosti

hitro zapolnile kapacitete. Vendar pa se je proces vsaj začel. V obdobju delovanja nevladnih organizacij do leta 2013, je bilo preseljenih 655 oseb; 250 v stanovanjske skupine NVO, 405 oseb v stanovanjske skupine različnih institucij (Videmšek 2013: 45-64).

Videmšek pravi, da je delo v stanovanjskih skupinah kompleksna in zahtevna naloga, saj je povezana s pripravami na novo življenje in z različnimi fazami, ki zahtevajo čas in delo. Uspešno strokovno delo, ki temelji na povečevanju socialne vključenosti vsebuje koncepta krepitve moči in udeleženiosti. Zagotavlja tudi večji vpliv uporabnikov. Prva faza stanovanjske skupnosti vključuje pripravo na selitev potencialnega uporabnika v skupnost. V tej fazi se strokovna delavka poveže z uporabnikom, ki potrebuje namestitev. Skupaj izdelata načrt preselitve, ki vsebuje časovni okvir kdaj bosta izvedla ogled, selitev, kdaj bo uporabnik spoznal sostanovalce, itd. Izvede se tudi finančni izračun plačevanja stanovanjske skupine. Druga faza pomeni namestitev in prilagajanje na življenje v skupini. Strokovni delavec z uporabnikom najprej vzpostavi delovni odnos in dogovor o sodelovanju. Skupaj zapišeta, katere cilje želi doseči uporabnik in kako bo do teh prišel. Pomembno je, da se posamezniku pomaga pri pridobitvi znanj in spretnosti, ki jih potrebuje za avtonomno delovanje. Prav tako so pomembne informacije, ki nosijo pomoč, da posameznik ve katere so njegove pravice, kam se obrniti za pomoč in pozna različne možnosti ter ljudi, ki ga lahko podprejo. V tretji fazi se uporabnik pripravi na namestitev. Odslej bo živel bolj samostojno in na drugačen način, pri tem pa mu bo na voljo pomoč in podpora (Videmšek 2013: 210-212).

Dušan Rutar v svoji knjigi, Telo in oblast: sociologija in filozofija telesa, pravi: *»Hendikepirano telo je tudi na obrobju, saj ni dovolj produktivno, zelo težko pa tudi vzpodbudi katero od pozitivnih ideoloških mašinerij, ki bi v njem videla izziv. Odnos do hendikepiranega telesa je zato negativen. Največkrat lahko povemo, kaj vse to telo ni ali česa ne more doseči. Zraven lahko pritaknemo še nasvete o tem, kaj mora storiti, da bi lahko nekaj doseglo. Hendikepirano telo je nemočno, zato je primerna oporna točka za svetovalce, ki zastopajo sodobno pastoralno moč«* (Rutar 1995: 135). Negativnost pri identifikaciji oviranega telesa povzroči razvoj podob lepega, zdravega in produktivnega telesa. Hendikepirano telo se lahko poskuša identificirati kot lepo, zdravo in produktivno, vendar pri tem nenehoma doživlja občutke nemoči in se srečuje z ovirami, kajti podobe lepega in zdravega

niso narejene zanj. Hendikepirano telo mora zato premostiti več ovir kot druga, zdrava telesa, in to naj bi bila cena, ki jo mora plačati. Na drugi strani lahko premagovanje ovir postane način, kako si oseba organizira užitek. S tem je mišljeno, da je hendikepirano telo razpeto med podobo telesa, ki je nedosegljive in premagovanjem ovir, preko katerih si organizira užitek (Rutar 1995: 135-136).

Ljudje se danes podrejajo računalnikom in tehnologiji, ki predstavlja nek napredek in upanje tudi za ovirane ljudi. Problemi bi morali biti prikazani kot takšni, ki se bodo rešili skozi čas z razvojem družbe in bi tako bili objektivni in nevtralni. Ideja integracije se je pojavila v 70. letih prejšnjega stoletja, kot zahteva oviranih ljudi po enakih možnosti v družbi. Vendar pa se položaj enih v družbi ne more spremeniti, če se ne spremeni tudi položaj drugih. Rutar pravi, da projekt integracije te spremembe ne predvideva. Znotraj njenega okvira se rojeva in ohranja ideja o tem, da se ovirani z marginalnega in obrobne delo družbe preselijo v center, kjer naj bi bilo dovolj prostora za vse. Vse drugo medtem ostane nespremenjeno. Pri tem Dušan Rutar pravi: »*Toda palačinke ni mogoče speči, če ne razbiješ jajca*« (Rutar 1996: 35). S tem želi povedati, da bi prava integracija oviranih ljudi pomenila popolno spremembo medsebojnih odnosov (Rutar 1996: 34-35).

Avtor Rutar tudi kritizira integracijo kot dvojno nasilno. Na eni strani je nasilna zato, ker ni pripravljena spoštovati avtonomnih odločitev posameznikov, ki nad integracijo bodisi niso navdušeni, po drugi strani pa je nasilna, ker ne ve, da je njen ustroj ujet v eno izmed interpretacij slovenskega nacionalnega značaja. Ta je namreč, da se naša družba napaja s predsodki in stereotipi o tem kdo smo. Integracija potrebuje ljudem skupno verjetno v svet kot celoto. Vendar, če obstaja svet kot celota, smo že vsi integrirani vanjo, zato je dodatna integracija odveč. Bolj primerno bi bilo, da bi namesto integracije govorili o poenotenju. Če pa svet ne obstaja kot celota, pa bi se morali integrirati vsi in ne samo nekateri. Ideja integracije je v sama sebi izključujoča. Namreč tisti, ki še niso integrirani, tudi ne morejo biti del ustvarjenega reda (Rutar 1995: 15).

Oblik bivanja oviranih oseb je veliko, vendar mnoge izmed njih vzpostavljajo institucionalizacijo in manjšajo vključenost oviranih ljudi v družbo. Nekateri so mnenja, da je za hendikepirane osebe, ki ne zmorejo avtonomno živeti, potrebno skrbeti v za to namenjenih institucijah, saj so tam zaposleni z določenimi

veščinami in znanji. Vendar misliva, da se v velikih institucijah zaposleni ne morejo dovolj in celostno posvetiti posameznemu uporabniku, saj je uporabnikov veliko, hkrati pa so zaposleni soočeni z določenimi pritiski na delu. Bolj primerne kot velike institucije so zato manjše bivalne ali stanovanjske skupnosti, kjer posamezniki z ovirami sicer bivajo z drugimi oviranimi osebami, vendar so v okolje vključeni v večji meri, saj so avtonomni in v skupnosti percipirajo, kar jim v instituciji nikakor ni omogočeno. Všeč nama je tudi praksa osebnih asistentov, ki za hendikepirane osebe, ki niso zmožne skrbeti zase ali potrebujejo določeno mero pomoči skrbijo na domu. Ovirana oseba bodisi živi sama ali pa z družino. Seznanjeni sva s tem, da praksa osebnih asistentov uspešno deluje v Angliji, v Sloveniji pa je uveljavljena v določeni meri. Meniva, da bi se Slovenija morala zgledovati po konceptih in idejah, ki jih uporabljajo druge države ter so pri tem uspešne, če želi naša družba iti v smeri deinstitutionalizacije in odprave predsodkov o hendikepiranih osebah.

Bill Hughes predstavlja 3 emocije, ki so se razvile skozi civilizacijski proces neoviranih ljudi do oviranih ljudi. Iz tega izvira tudi nagnjenje moderne družbe, da hendikepirane ljudi »potiska« v segregirane prostore. Te 3 emocije so strah, usmiljenje in gnus. Strah v povezavi z oviranostjo se pojavi zaradi ogroženosti do negotovosti in ranljivosti telesa. Segregacija in zatiranje hendikepiranih oseb s strani oseb brez ovir je oblika nasilja, ki izhaja iz strahu neoviranih, da bi se oddaljili od človeških pogojev. Hendikepiranost naj bi prav tako moderni družbi predstavljala grožnjo, kar tudi povzroča strah. Grožnjo predstavlja zato, ker moti normativna pričakovanja in destabilizira samo-identiteto (Hughes 2012: 70).

Naslednja emocija je usmiljenje. Nekatero teorijo, ki pišejo o hendikepu, se osredotočajo na usmiljenje in sočutje do hendikepiranih. Iz tega vidika so hendikepirani ljudje predstavljeni kot nesrečneži, ki zaradi ovir trpijo. Ovirane osebe zato potrebujejo pomoč in sočutje drugih, moralna dolžnost dostojnih ljudi pa je, da jim pomagajo v »miloščini«. Rousseau kritizira, da so v moderni družbi ljudje nagnjeni k temu, da se primerjajo z drugimi in zato usmiljenje kot naravno simpatijo do sočloveka preoblikujejo v družbeno neenakost (Rousseau v Hughes 2012: 71).

Hughes gnus omenja skozi vidik, da se uporablja za presojanje drugih ljudi, jih pripisovanju k podrejenemu položaju in s tem ustvarjanju svoje nadrejenosti in svoje čistosti. Avtor Miller pravi: *»It ... judges ugliness and deformity to be moral offences and it knows no distinction between the moral and the aesthetic, collapsing failures in both into an undifferentiated revulsion.«* (Miller v Hughes 2012: 72). Hughs pove, da so strah, usmiljenje in gnus hierarhične emocije, ki se uporabljajo za ne toleriranje sovražnikov, tujcev in tistih, ki »izstopajo« (Hughs 2012: 73).

Članek, s katerega sva črpali informacije o nasilju, je članek Darje Zaviršek z naslovom Nasilje nad ženskami z gibalnimi, senzornimi in intelektualnimi ovirami: patologizirana resničnost. Čeprav govori o nasilju nad ženskami, sva mnenja, da lahko to isto nasilje doživljajo tudi moški in otroci.

V članku je nasilje opredeljeno kot zavestno povzročanje fizične in psihične bolečine žensk z ovirami, z uporabo psihičnega, fizičnega ali materialnega nasilja v zasebni sferi in skrbstvenih ustanovah. Nasilje je mogoče, ker imajo posamezniki med seboj različne osebne in družbene statuse ter količino moči. Za nasilje so prisotni različni motivi, tisti, ki izvaja nasilje, pa s tem izraža svojo moč. Motiv je lahko želja po obvladovanju in discipliniranju druge osebe ali oblika ritualnega sproščanja nad finančno, socialno ali simbolno ranljivejšo osebo. Raziskave tega področja kažejo povezavo med ženskimi izkušnjami nasilja in razvojem duševnih stisk (Leskošek et al. 2013: 133).

Avtorica Zaviršek pravi, da fizične, senzorne in intelektualne ovire povečajo ranljivost žensk za nasilje. Ker živimo v družbi, kjer je ozka normativna predstava o lepem, zdravem in normalnem, so ženske z ovirami in izkušnjami z nasiljem viktimizirane s strani strokovnjakov že zaradi svoje ovire in njihove obravnave kot medicinski objekt. V družbi se jih vidi kot breme. V Sloveniji se je o nasilju nad ženskami brez ovir začelo pisati v 80. letih 20. stoletja, o nasilju nad ženskami in otroci z ovirami pa konec 90. let. Prvo usposabljanje za svetovanje žrtvam nasilja je bilo leta 1988, usposabljanje za svetovanje ženskam z ovirami pa leta 1998. Prva Varna hiša je bila odprta leta 1996 v Mariboru, leta 2010 pa prva Varna hiša, ki je dostopna gibalno oviranim ženskam. Opazen je torej časovni zamik. Članek predstavlja nekatere razloge časovnega zamika in slabe prakse v Sloveniji:

medicinsko-institucionalna obravnava ljudi z ovirami, ki so v velikem številu živeli v zavodu in danes delajo v VDC-jih, v prostorih kjer naj bi bili varni pred nasiljem, sistemska in individualna dehumanizacija žensk z ovirami, ki so bile najprej objekt medicinske in socialnovarstvene obravnave in s tem že patologizirane in brez možnosti, da bi njihove življenjske izkušnje bile slišane in razumljene, sistemski odnos do nasilja nad ženskami, ki je v preprečevanju nasilja v prvi vrsti videl zaščito otrok, ker pa naj bi jih ženske z ovirami tako ali tako ne imele, so jih socialnovarstvene politike na tem področju spregledale in jih niso zaščitile pred nasiljem (Zaviršek v Leskošek et al. 2013: 135).

V članku Darje Zaviršek, ki govori o nasilju nad ženskami z gibalnimi, senzornimi in intelektualnimi ovirami so predstavljene 4 raziskave, ki so bile izvedene na tem področju. Med leti 2000-2006 je Društvo Vizija opravilo raziskavo o nasilju v zasebni sferi. Intervjuvali so 118 žensk z izkušnjo nasilja, ki so gibalno ovirane ali pa so imele rakava obolenja, kožne razjede, ipd. Ženske so bile stare od 30-60 let. Dve tretjini žensk je potrebovalo stalno fizično pomoč, ostale le občasno. Zaradi starosti je bilo oviranih 40% respondentk. Rezultati so pokazali, da nobena ženska ni omenila doživljanje spolnega nasilja. Najpogostejše oblike nasilja so čustvene zlorabe, verbalno nasilje, poniževanje zaradi same ovire, zatiranje, finančne zlorabe, prisiljevanje v opravljanje fizičnega dela v gospodinjstvu, itd. 40 % žensk je poročalo o težavah v duševnem zdravju, 25% jih je odgovorilo, da je zaradi fizičnega nasilja ogroženo njihovo življenje. Ženske niso videle izhoda iz nasilja, saj nasilnežu niso mogle pobegniti in so bile odvisne od njegovega skrbstvenega dela. Najpogostejša oblika upora je bil besedni upor ali prepir z nasilnežem. 82 % žensk je vedelo za ustanove, ki nudijo pomoč vendar so v nasilnem odnosu ostale. Druga raziskava je bila izvedena od leta 1998-2003, kjer so izvedli 25 poglobljenih intervjujev z ženskami in dekleti z gibalnimi, senzornimi in intelektualnimi ovirami, ki so preživele spolno nasilje. Upoštevalo se je nasilje doma in v javni sferi ter socialnovarstvenih ustanovah. Vključene so bile ženske od 16-35 leta starosti. Ugotovilo se je, da med njimi obstaja izrazito pomanjkanje informacij o spolnosti, pravic do lastnega telesa, reproduktivnih pravicah, itd. Imajo tudi premalo informacij, da bi te pravice uveljavile, saj jih večina obravnava kot otroke. Ženske z ovirami imajo manjše fizične sposobnosti, da bi se zlorabam izognile, ker se težko premikajo in ne morejo pobegniti ali kričati. Tiste, ki so veliko časa preživele v

instituciji običajno imajo manj samozavesti in socialnih spretnosti in so razvile krotko telo, ranljive za zlorabe. Dekletom in ženskam z ovirami se ne verjame, zgodbe so patologizirane in pojasnjene kot del bolezni ali poslabšanja stanja. Ženske in dekleta z ovirami so bile pripravljene spregovoriti o nasilju, da bi pred njim zavarovale morebitne žrtve. V raziskavi so se vprašali, kaj je razlog za dokazano nižja verjetja in intervencije in kaj so vzroki za zanikanje spolnega nasilja nad dekleti in ženskami z ovirami: seksualizacija in deseksualizacija nasilja. Po eni strani je zloraba videna kot oblika spolnosti, zato ne gre za nasilje, po drugi strani pa se verjame, da ranljivost žensk ščiti ženske pred nasiljem, spolnost kot deljena aktivnost, daj naj bi v spolnem nasilju bila določena mera privolitve vanj in romantiziranje spolnosti. Ljubezen naj bi predstavljala lepoto in harmonijo, nasilje pa zlo in uničenje, zato ljubezen in nasilje nista povezana (Zaviršek v Leskošek et al. 2013: 140-141).

Leta 2007-2008 je Društvo Vizija opravilo intervjuje z 18 ženskami z ovirami, ki so doživljale nasilje. 8 izmed njih jih je imelo otroke, bile so finančno ranljive, manj kot polovica jih je potrebovalo stalno fizično pomoč. Ženske z ovirami so omenjale čustveno, fizično, spolno in materialno nasilje. Pod čustveno nasilje so spadali žaljivi komentari o podobi telesa, ustrahovanje s polivanjem vroče ali mrzle vode po telesu, siljenje iz doma v dom starejših, siljenje k opravljanju fizičnega dela, jemanju pomirjeval. Oblike zanemarjanja skrbstvenega dela kot oblika nasilja so odtegotanje tekočin za pitje, odtegotanje ogrevanja bivalnih prostorov, prepoved pomoči na domu in samoorganizacijo nege, ipd. Največ storilcev je bilo partnerjev ali nekdanjih zakoncev, nato odrasli otroci, brat in starši. Večina žensk je doživljala nasilje več kot 10 let, nekaj tudi več kot 20 ali 30 let. 15 od 18 žensk je poročalo o težavah v duševnem zdravju, počutile so se depresivno, psihično in duševno izmučeno. Večina jih je izrazilo, da se počutijo fizično in finančno ogroženo. Več kot polovici žensk se je zdelo, da ji družba ne ščiti. Večina nasilja ni prijavila zato, ker jih je bilo sram razkrivati ponižujoče družinske skrivnosti, prav tako pa so bile odvisne od nasilneževe pomoči. 15 žensk je poiskalo pomoč na Društvu Vizija. 5 žensk je nasilje prijavilo policiji. Štirim ženskam se je po odhodu situacija poslabšala. To kaže na premalo strokovno medinstitucionalno intervencijo. Leta 2008 je Urad za enake možnosti opravil raziskavo o nasilju nad hendikepiranimi osebami v zasebni sferi in/ali v partnerskem razmerju. Zanimalo jih je v kolikšni

meri invalidska društva, centri za socialno delo, zdravstveni domovi, patronažne službe in zveze invalidskih društev opažajo, da ljudje z ovirami doživljajo nasilje. Med njih je bilo razdeljenih 239 vprašalnikov, vrnjenih je bilo 132. Najpogosteje so nasilje opazila invalidska društva, potem centri za socialno delo, zdravstveni domovi, patronažne službe in zveze društev. To je razumljivo, saj invalidska društva najpogosteje prihajajo v stik z ljudmi z ovirami. Vse organizacije so zaznale, da so ženske pogosteje objekt nasilja kot moški. Po izkušnjah institucij so bili nasilneži največkrat partnerji, pri materialnem nasilju pa tudi otroci osebe z oviro. Menili so, da se ženske in moški kot žrtve nasilja najpogosteje obračajo na pomoč k CSD-jem in policiji. Najmanj jih išče pomoč v invalidskih društvih. To kaže na razkorak med pozitivno samooceno invalidskih društev, ki naj bi nudili pomoč v obliki skupin za samopomoč, pravno in prijateljsko svetovanje ter oceno, da ljudje z ovirami tam ne iščejo pomoči. Večina organizacij nasilja ni prepoznala kot razlog zgodovinsko konstruiranega neenakega razmerja moči ampak je nasilje individualizirala. Menili so, da se nasilje zgodi zaradi neurejenih družinskih odnosov, slabo finančno stanje žrtve, ... Odgovori CSD-jev pa so za razliko od invalidskih društev pokazali strokovnejše razumevanje problema nasilja. Po njihovem mnenju so razlogi za nasilje premajhna ozaveščenost o nasilju in ker je nasilje prikrito, nemoč zaradi hendikepiranosti, strah žrtve pred posledicami prijave nasilja, ... (Zaviršek v Leskošek et al. 2013: 145-146).

Leskošek omeni, da je leta 2010 društvo žensk z gibalnimi ovirami Vizija ustanovilo prvo specializirano varno stanovanje za ženske z gibalnimi in senzornimi ovirami- Hiša zaupanja. V stanovanju lahko živi pet oseb in spremljevalka. Društvo Vizija ima tudi prilagojen kombi, da pripelje ženske, če potrebujejo pomoč iz nasilja. Najpogostejši čas bivanja je do 6 mesecev. Če se ženske ne odločijo za umik pred nasilje navajajo naslednje vzroke: ker so starejše se bojijo, da bi s tem ogrozile svoj vsakdanji položaj, strah pred okoljem, ki ga ne poznajo, strah, da bodo izgubile še tisto neformalno podporo iz okolja, možnost za pridobitev neprofitnega stanovanja je skoraj nična (Zaviršek v Leskošek et al. 2013: 149).

Vse raziskave so torej pokazale, da je večina storilcev partnerjev in odraslih otrok ter da je nasilje pri ženskah z ovirami patologizirano. Prepričanje je, da so osebe z ovirami zaščitene bolj kot drugi, saj za njih skrbijo razne institucije, ki pa ravno to

moč, da družba misli kako varni so njihovi uporabniki, izkoristi za razne zlorabe. Slaba samopodoba žensk z ovirami povzroči, da o nasilju molčijo, nasilja ne prijavijo tudi zaradi odvisnosti od drugih ljudi in ekonomske ranljivosti. Najbolj nevidno je spolno nasilje intelektualno oviranih žensk, saj so storilci ob njih najbolj zaščiteni, strokovno osebje ima višji prag sprejemljivosti za nasilje nad oviranimi, ki se ga opravičuje češ, da so otroci in odrasli, ki so ovirani težavnejši, imajo drugačno čustvovanje ipd., kar je še dodatni absurd in predsodek. Nekdo z oviro ima ista čustva kakor vsi, razlika je le v tem, na kakšen način in kako jih izražamo.

Goodley pravi, da so hendikepirani največja manjšina v multikulturnem svetu. Ovirane osebe so bolj ranljive, da postanejo žrtve nasilja ali posilstva, da so izključene iz množičnega izobraževanja in manjšinsko zastopani na številnih področjih, kar kaže na nizko stopnjo moči, ki jih ovirane osebe imajo v družbi. Bolj verjetno je, da hendikepirane osebe ne bodo prejele zakonite zaščite in so bolj odvisne od državnih oziroma prostovoljnih prejemkov. Hendikepirane osebe ne uživajo pravičnega dostopa do človeških, ekonomskih in socialnih virov (Goodley 2013: 2).

Avtor Davis pravi: *»For centuries, people with disabilities have been an oppressed and repressed group. People with disabilities have been isolated, incarcerated, observed, written about, operated on, instructed, implanted, regulated, treated, institutionalized, and controlled to a degree probably unequal to that experienced by any other minority group«* (Davis 2006: xv). Citat avtorja Davisa torej govori o tem, da so ovirane osebe že dolga stoletja človeške zgodovine družbena skupina, ki so marginalizirani oziroma zatirani in podrejeni. To pomeni, da so hendikepirane osebe dolgo časa bile izolirane, kontrolirane, regulirane, institucionalizirane in vodene na stopnji, ki je v veliki meri neenaka izkušnjam ostalih manjšin. Davis pravi, da ljudje, ki delajo na področju hendikepa bolj kot empatijo in sočutje, razvijajo politično, družbeno in ideološko kritiko. Tudi Davis govori o konceptu normativnosti. Norme se pojavljajo na vsakdanji ravni na vseh področjih posameznikovega življenja, saj so strokovnjaki kot so zdravniki, znanstveniki ipd. skoraj na vseh področjih izračunali oziroma določili neko normo ali povprečje, ki je dobro in primerno (Davis 2006: 16). Na podlagi tega, se ljudje tako primerjamo drug z drugim in tako se pojavi neka normativnost, ki je primerna in dobra. Kar od tega odstopa, pa je deviantno in zavračano. Avtorica Kumari Cambell pravi: *»Daily*

*the identities of disabled and abled are performed repeatedly*» (Kumari Cambell 2009: 6). Razumeva, da želi avtorica s tem povedati, da se na vsakodnevni ravni konstruirajo in reproducirajo identitete oviranih in neoviranih ljudi, kar pomeni, da ovira predstavlja in na nek način določa identiteto posameznika, ki se zaradi nje razlikuje od neoviranih ljudi.

Zupan in Uršič pravita: *»Splošna deklaracija človekovih pravic, ki predstavlja mednarodno podlago za podrobnejšo ureditev pravic hendikepiranih ljudi v mednarodni in nacionalni legislaturi poudarja, da se vsi ljudje- ne glede na raso, barvo kože, spol, jezik vero, politično ali drugo prepričanje, narodno ali socialno pripadnost, premoženje, rojstvo ali kakršnokoli drugo okoliščino- rodijo svobodni in imajo enako pravice in enako dostojanstvo oziroma, da imajo vsi ljudje pravico do izobraževanja, socialne varnosti, dela in zaposlitve ter do takšne življenjske ravni, ki vsakomur zagotavlja zdravje in blaginjo ter pravico do enakega pravnega varstva, ki izključuje sleherno diskriminacijo*» (Zupan in Uršič 1997: 96).

Najpogosteje naštete vrednote, v okviru človekovih pravic, so varnost, enakost, blaginja, svoboda ipd. V preteklosti je bilo uveljavljeno mišljenje, da morajo vse ljudi obravnavati identično in vse kar odstopa, pomeni diskriminacijo. Pričakovalo se je, da bodo vse ljudi obravnavali enakovredno, za merilo norme pa so vzeli heteroseksualne moške bele polti. Sčasoma so posamezna gibanja, ki so se borila za pravice marginalnih skupin dosegla, da so nekatere države sprejele antidiskriminacijske zakone, zahtevala pa so tudi upoštevanje individualnih in skupinskih razlik. S tem je bilo mišljeno enako obravnavanje v situacijah, ko so se posamezniki znašli v enakem položaju ter različno obravnavanje v situacijah, kjer je to potrebno zaradi zadovoljitve določenih potreb posameznika. Pri uveljavljanju pravic za hendikepirane osebe so se pojavile tudi spremembe pri razumevanju koncepta hendikepa. Ovire ni več moč razlagati kot stanje bolezni oziroma znotraj diagnostične kategorije, kot socialno-ekonomski problem, kjer oviranost za posameznika pomeni zmanjšano možnost za zaposlitev. Pozornost je potrebno preusmeriti od posameznikovih omejitev k njegovim sposobnostim in zmožnostim. Upoštevati je potrebno tudi družbeno okolje (Zupan in Uršič 1997: 96).

Avtorja še dodajata, da pravice oviranih oseb in na splošno človekove pravice, so kršene na vsakodnevni ravni na različne načine. Ovirane osebe denimo težko

dostopajo do kinematografov in podobnih institucij, če slednje nimajo prilagojenega dostopa za hendikepirane osebe. Prav tako so ovirane osebe težko zaposljive zaradi svojega hendikepa, ki naj bi za delodajalce predstavljale oviro pri delu in zato slabšo sposobnost. Oviranim osebam so pravice kršene še na številnih drugih področjih, kot so izobraževanje, javni prevozi, odklonilni odnosi kot je sklepanje zakonske zveze z ovirano osebo, itd (Zupan in Uršič 1997: 98).

Če zaključiva, je ravno vse to, zaposlitev, izobraževanje, javni prevoz in podobno, del vsakodnevnega življenja vseh nas. Vsi imamo pravico biti enakovredni in enakopravni ter imamo pravico do dostojanstvenega življenja. A kljub temu, da se vsi rodimo enaki se na podlagi družbenih norm razvijajo odstopanja. Vsi se poslužujemo prevozov, tako zasebnih kakor lastnih, se izobražujemo, imamo službo, želimo imeti stike z drugimi ljudmi, čutiti, da nekam ali nekemu pripadamo in podobno. Za hendikepirane je na teh področjih še veliko ovir in vprašanje časa je, kdaj se bo vse uredilo do enakopravne mere.

Varstveno delovni centri so oblike centrov, ki so namenjeni prav za hendikepirane ljudi, ne glede na njihovo oviro. Skozi raziskavo bova videli, kako se VDC Novo mesto trudi za integracijo uporabnikov, kako jim omogoča stike z okoljem in jih v okolje integrira, pozanimali pa se bova tudi o integrirani zaposlitvi. Pričakujeva, da bo v VDC-ju vladala enakost med vsemi, da se bodo upoštevale želje uporabnikov in se bo strokovno osebje prilagajalo njihovim potrebam.

## 2 PROBLEM

Darja Zaviršek omenja načelo »najprej ljudje, potem institucija« (Zaviršek et al. 2002: 84). Pod to načelo razumeva, da sama institucija upošteva in razume potrebe ter želje uporabnikov, kar zastavi kot enega izmed ciljev svojega delovanja in poslanstev. Kako to načelo upošteva Varstveno delovni center Novo mesto, bova raziskali z intervjujem s socialno delavko.

Lamovec pravi, da se krepitev moči uporabnika (empowerment) v odnosu do ustanove, nanaša na ohranjanje in dodajanje moči. To je prvi pogoj za emancipacijo uporabnika. Vendar pa je pri veliko institucijah problem to, da osebe običajno že vnaprej zagovarja stališče, da ve, kaj naj bi bilo za uporabnika dobro. To povzroči, da institucije odvzemajo uporabnikom moč in nadzor nad njegovim življenjem. Naloga strokovnih delavcev je zato ustvariti tiste pogoje, ki pripomorejo k temu, da ima uporabnik občutek večjega nadzora in ne zmanjševanje slednjega. Krepitev osebne moči je s strani strokovnih delavcev in ostalih zaposlenih v ustanovi možna tudi s podajanjem ustreznih informacij in seznanjenjem različnih možnosti, ki so uporabnikom na voljo. Seznanijo jih lahko denimo z možnostjo zagovorništva, učenjem socialnih veščin ter aktivno vključevanje uporabnika v holističen proces pomoči. Vloga oseba je pomembna, zlasti spodbujanje in razvoj uporabnikovih miselnih in čustvenih sposobnosti. Osebe, ki nudijo pomoč, morajo imeti v mislih dejstvo, da bodo uporabnikom bolj pomagali s tem, da jim pomagajo manj oziroma jih ne naredijo preveč odvisne od drugih ljudi. Pomembno je, da so z njimi, kakor ukrepati. *»Zelo pomembno je tudi vključevanje neplačanih oseb, prijateljev, staršev, predstavnikov prostovoljnih organizacij itn. S krepitvijo moči uporabnikov je povezano tudi prevzemanje odgovornosti za svoje odločitve, kar je pomemben korak v smeri deinstitutionalizacije«* (Lamovec 2006: 201).

VDC kot sam je tudi institucija, katero obiskujejo uporabniki, zato se z avtorico Lamovec strinjava, da je pomembna krepitev moči in upoštevanje uporabnikovih spretnosti, kot tudi ostale metode socialnega dela. Prav tako je pomembno poslušati uporabnike in jim ne vsiljevati tistega, kar mislijo, da bi bilo zanje najbolje, ali jim dati delo, katero mislijo, da lahko opravljajo, čeprav si uporabnik želi početi nekaj drugega. Potrebno jim je dati možnosti, da se sami odločajo kaj želijo, pri tem pa jih je potrebno podpreti. Iz tega vidika, bova raziskali, v kolikšni

meri imajo uporabniki VDC-ja možnost lastne izbire za delo in aktivnosti. Poleg tega je pri vsem tem pomemben tudi odnos, socialno delo, podpora skupnosti, družine in drugih pomembnih oseb in stvari v uporabnikovem življenju. Z raziskavo bova skušali ugotoviti, kakšno je delo socialne delavke v VDC-ju Novo mesto, katere vrste dela se v VDC-ju pojavljajo, koliko uporabnikov obiskuje VDC, kako poteka sodelovanje z drugimi institucijami, kakšni so odnosi uporabnikov in VDC-ja s starši, okoljem, zaposlenimi in drugimi institucijami. Poskusili bova ugotoviti pomembnost vloge zagovorništva, kakšni so odnosi uporabnikov med seboj, kakšne imajo odnose z drugimi strokovnimi delavci v VDC-ju, katere metode socialnega dela se v njem uporabljajo ter kako socialna delavka uporablja koncept delovnega odnosa v praksi in ostale metode socialnega dela. Pozanimali se bova o zakonodaji in njenem vplivu na delovanje uporabnikov znotraj VDC-ja, storitve VDC-ja Novo mesto in kako varno se počutijo uporabniki v VDC-ju. Najina magistrska naloga se v celoti veže na socialno delo v Varstveno delovnem centru Novo mesto.

## **2.1 RAZISKOVALNA VPRAŠANJA:**

- Ali je VDC oblika pravno-formalne zaposlitve kot meni večina ljudi ali ena izmed dejavnosti, ki jih uporabniki izvajajo znotraj VDC-ja?
- Kakšno je socialno delo (metode, pristopi) v VDC-ju Novo mesto?
- Ali se uporabniki v VDC-ju Novo mesto počutijo varne?
- Kakšni so odnosi med uporabniki v VDC-ju Novo mesto?
- Kako VDC Novo mesto sodeluje s starši uporabnikov?
- Kakšen je odnos socialne delavke do uporabnikov?
- Kako in kdaj uporabniki pristopajo do socialne delavke?
- Kaj socialna delavka predstavlja uporabnikom?

### **3 METODOLOGIJA**

#### **3.1 VRSTA RAZISKAVE**

Najina raziskava bo kvalitativna, opisna in poizvedovalna.

V kvalitativnih raziskavah zbiramo besedne opise, ki se nanašajo na raziskovalni pojav (Mesec 2009: 11).

Pri opisni raziskavi je njen namen oceniti oziroma opredeliti osnovne značilnosti proučevanega pojava. Natančno moramo vedeti, katere značilnosti nas zanimajo oziroma katere so pomembne za našo raziskavo (Mesec 2009: 12-19).

Namen poizvedovalne oziroma eksplorativne raziskave je opredeliti osnovne značilnosti pojava, te definirati in poiskati njihove sestavine. Ne prizadevamo si preučiti celotne populacije, temveč se opredelimo na manjše število primerov ali celo opišemo le en sam primer (Mesec 2009: 12-19). Midve bova zajeli več primerov, da bova dobili podrobnejši vpogled v raziskovalni problem.

#### **3.2 SPREMENLJIVKE OZIROMA TEME RAZISKOVANJA**

Najina osnovna tema je socialno delo v VDC-ju Novo mesto. V povezavi s to temo bova raziskali še s kakšnimi ovirami se uporabniki, ki so hendikepirani, srečujejo v vsakdanjem življenju in v VDC-ju, kakšen je odnos uporabnikov in socialne delavke s starši in okoljem, ali se v VDC-ju uporabniki počutijo varne, kakšni so odnosi s sodelavci in kako sodelujejo z drugimi institucijami.

#### **3.3 MERSKI INSTRUMENTI ALI VIRI PODATKOV**

Najin merski instrument sta vprašalnika, ki sva ju sestavili. S prvim vprašalnikov bova intervjuvali socialno delavko, z drugim pa uporabnike v VDC-ja Novo mesto. Vprašalnik je vnaprej pripravljen spisek vprašanj, ki se zastavijo v intervjuju ali anketi. Vprašalnik vsebuje poleg vprašanj tudi vnaprej navedene možne odgovore, navodila za izpolnjevanje, pojasnila, prostore za vpisovanje šifer odgovorov in šifre (Mesec 1997: 2). Viri podatkov so različne že obstoječe teorije, sekundarna gradiva, diplomske naloge in pogovori z intervjuvanci.

### **3.4 OPREDELITEV ENOT RAZISKOVANJA – POPULACIJA, VZOREC**

Raziskovano populacijo predstavljajo socialna delavka zaposlena v VDC-ju Novo mesto in uporabniki, ki VDC Novo mesto obiskujejo.

Najin vzorec je neslučajnostni, saj kot pravi Mesec ne temelji na načelu, da mora vsaka enota populacije pri izboru imeti enako možnost, da pride v vzorec (Mesec 2009).

Za sodelovanje z uporabniki sva potrebovali dovoljenja staršev, katera sva tudi dobili. Pogovor sva opravili s tistimi, katere nama je predlagala socialna delavka, za katere je menila, da bodo povedali največ.

### **3.5 ZBIRANJE PODATKOV OZIROMA EMPIRIČNEGA GRADIVA**

Metoda, ki sva jo uporabili pri zbiranju podatkov, je intervju, saj sva tako najlažje pridobili informacije, ki jih sva jih potrebovali. S socialno delavko in uporabniki sva prišli v stik preko telefona in elektronske pošte. Dogovorili smo se za prvo srečanje, na katerem smo še določili datume in ure, kdaj bova opravili intervjuje.

Podatke sva zbirali dober mesec dni, nekje od 15. marca do 28. aprila 2016. Intervju s socialno delavko je trajal približno 2 uri. Intervju sva opravili v njeni pisarni, pogovor pa posneli na mobilni telefon za lažji transkript. Z uporabniki sva opravili skupinski intervju, ker drugače ni bilo izvedljivo. Intervju z uporabniki je trajal okoli 2 uri, opravili sva ga v dnevnem prostoru, v katerem se uporabniki občasno družijo. Da je bilo vzdušje sproščeno, sva na intervju z uporabniki prinesli pecivo in sok.

### **3.6 OBDELAVA GRADIVA**

V raziskovalni nalogi sva uporabili kvalitativno obdelavo podatkov.

Mesec pravi, da vsak postopek kvalitativne analize lahko v grobem razdelimo v šest korakov: (1) urejanje gradiva, (2) določitev enot kodiranja, (3) odprto kodiranje, (4) izbor in definiranje relevantnih pojmov in kategorij, (5) odnosno kodiranje in (6) oblikovanje končne teoretične formulacije (Mesec 1997).

Tekom obeh intervjujev sva si odgovore zapisovali in pogovor snemali na mobilni telefon. Mašila kot so am, em, joj, hm, mhm in podobno sva izpustili. Zapisali sva si tisto, kar je bilo v odgovorih pomembno in relevantno za najino raziskavo. Po opravljenih intervjujih sva pričeli s kodiranjem. Zadeve sva se lotili tako, da sva kodirali vsak intervju posebej. Pri določitvi enot kodiranja sva besedilo razčlenili tako, da sva posamezne dele stavka ločili s poševnimi (/) črtami. Na koncu vsake izjave sva napisali številko izjave. Na koncu številke izjav od 1 do 183 predstavljajo izjave intervjuja s socialno delavko. Številke od 184 do 310 pa predstavljajo izjave intervjuja z uporabniki.

Pri odprtem kodiranju sva naredili stolpčno tabelo, v katero sva zapisali številko izjave, prepisano izjavo, temo/pojem in kategorijo.

Primer izseka tabele:

<b>Št. izjave</b>	<b>Prepisana izjava</b>	<b>Tema/pojem</b>	<b>Kategorija</b>
1.	Socialna delavka v zavodu obsega širok nabor nalog	Veliko nalog	Delo socialne delavke
2.	spremljanje uporabnikov od začetka-želja	Spremljanje uporabnikov	Vrsta dela
3.	potreba po vključitvi, skozi sprejemni postopek	Sprejemni postopek	Vrsta dela
4.	ko je sprejet pa koordiniram strokovne	Koordiniranje	Vrsta dela
5.	timske obravnave	Sodelovanje s timom	Vrsta dela

Ko sva imeli to urejeno, sva se lotili osnega kodiranja. Osno sva kodirali tako, da sva združili vse teme/pojme pod kategorijo, h kateri spadajo. Vse teme/pojme in kategorije sva razbrali iz tabele, kot je razvidno zgoraj. Tako sva na koncu dobili urejen pregled kategorij, tem/pojmov in izjav.

Primer osnega kodiranja:

- **KONCEPT DELOVNEGA ODNOSA**

- Delovni odnos (70)
- Primer dobre prakse (71, 101)
- Perspektiva moči (72, 73)
- Etika udeležnosti (73)
- Ravnanje s sedanostjo (74)

Dogovor o sodelovanju (180, 181, 183)

Z odnosnim kodiranjem sva zaključili celotno kodiranje. V osnem kodiranju sva primerjali med seboj kategorije in iskali povezave med njimi. Ugotovili sva, da se vse kategorije med seboj prepletajo in povezujejo.

Primer odstavka odnosnega kodiranja:

*Povezali sva naslednje kategorije: odnos z uporabniki in odnos s socialno delavko. To povezavo sva izbrali zato, ker imata veliko skupnih točk. Med drugimi soustvarjajo rešitve, med seboj se uporabniki in socialna delavka dobro poznajo, socialna delavka ima vedno odprta vrata, si medsebojno zaupajo, se pogovorijo in dogovorijo.*

## **4 REZULTATI**

Na podlagi opravljenega kodiranja intervjujev bova predstavili rezultate. Predstavili jih bova z združevanjem po kategorijah in temah/pojmih, ki pripadajo vsaki kategoriji. Za združevanje kategorij sva se odločili zato, ker sva ugotovili, da so si mnoge kategorije med seboj tesno povezane in bi bilo nesmiselno, da vsako kategorijo predstaviva individualno, razen prvo, ki je najpomembnejša in najbolj obširna. Kategorij je 17 in so naslednje: delo socialne delavke, vrsta dela, sodelovanje z drugimi institucijami, zaposlitev, zagovorništvo, drugi strokovni delavci VDC-ja, odnos z uporabniki, metode socialnega dela, koncept delovnega odnosa, uporabniki, zakonodaja, odnos s starši, odnos z okoljem, odnos s socialno delavko, odnos z družino, storitve VDC-ja in varnost v VDC-ju.

## 4.1 UPORABNIKI

To kategorijo sva analizirali kot samostojno, saj je največja in najbolj obširna. Ta kategorija se nama zdi najpomembnejša, ker v njej zajemava raznolikost uporabnikov, razloživa kako je z nagradami uporabnikov, dotakneva se izdelkov uporabnikov, odnosa uporabnikov s starši in okoljem itd. V tej kategoriji zajemava vse glavne značilnosti uporabnikov v VDC-ju Novo mesto, ki sva jih izvedeli na podlagi opravljenega intervjuja.

VDC obiskuje 162 uporabnikov. Od tega jih 81 živi v bivalni enoti, 81 pa jih dnevno odhaja domov. Socialna delavka nama o uporabnikih pove naslednje: *»So pa uporabniki zelo različni: vedenjske težave, starostne težave, duševne motnje«*. Nagradi za delo, ki jo dobijo v delavnicah ne rečejo plača, temveč kot pravi socialna delavka: *»Mi ne rečemo, da je to neka plača, to je nagrada. To dobijo čisto vsi, znesek je zelo različen. V delavnicah koliko dobijo pa je tudi čisto odvisno. Uporabniki temu sicer rečejo plača, ampak je to bolj simbolično«*. Imajo tudi skupen fond iz katerega se črpa denar za izlete, plesne vaje, kino in podobno. Ta fond se polni z denarjem, ki ga dobijo od izdelkov, ki jih uporabniki izdelujejo v delavnicah. VDC sodeluje z različnimi podjetji, za katera izdeluje izdelke. Trenutno sodelujejo z Roletarstvom Medle. Socialna delavka pravi: *»Izdelki so zelo dobri, ni to kar nekaj. Recimo les je zelo kvaliteten; oreh, oljka in ni to tako kar kupiš poceni v trgovini. Res pa je, da trg ponuja veliko poceni stvari iz Kitajske in se to pozna na prodaji. Vendar pri nas se spet ne pozna toliko, ker imamo stalno kupce, ki vejo, da imamo kvalitetne in lepe stvari«*. Tudi sami sva imeli priložnost videti izdelke in opazili sva, da so izdelki iz lesa unikatni, uporabni, natančno izdelani in vidi se, da so vanje uporabniki vložili veliko truda. Socialna delavka nama pove, da je VDC Novo mesto v okolju prepoznaven, še posebej bivalna enota, ki je locirana v okolju stanovanjskih hiš. Izvedeli sva, da uporabniki v bivalni enoti svojim sosedom včasih nudijo pomoč, denimo košnjo trave. S strani okolja so lepo sprejeti, čeprav je bila enkrat pritožba s strani sosedov, za katero socialna delavka pove: *»Enkrat je bila sicer pritožba, ko so preveč okrasili hišo z lučkami za novo leto, sicer pa so zelo lepo sprejeti, jih prosijo za pomoč in jih tudi nagradijo za to«*. Na začetku delovanja VDC-ja so bili uporabniki deležni opazk, ljudje so se jim smejali, danes pa teh težav nimajo več. Socialna delavka pravi tudi, da je vzrok za to lahko prvi

strah pred stiki z uporabniki in dodaja, da so uporabniki zelo prijetni ljudje, ko jih spoznaš.

Med pogovorom s socialno delavko se je kot pomembno pokazalo, da imajo uporabniki željo po pripadnosti, povezanosti in bližini. Te želje so še posebej izrazite med prazniki, saj bi vsi radi nekam šli in nekam oziroma nekomu pripadali. Zato je hudo, če uporabniki nimajo nikogar. VDC se na tem področju trudi, da praznike čim bolj obeleži in uporabnikom poda občutek doma in domačnosti.

Uporabniki so povedali, da se med seboj dobro razumejo in so prijatelji. Pravijo, da se včasih tudi skregajo, vendar se kmalu pobotajo in rešijo spore. Spore rešujejo tudi s pomočjo socialne delavke, s katero imajo od vseh zaposlenih največ stika, ji zaupajo in se z njo dobro razumejo. Uporabniki so nama povedali, da zelo radi delajo v mizarški delavnici. To delo jim je všeč in ga ne bi zamenjali. Raje delajo v mizarstvu kot denimo v kuhinji ali šiviljski delavnici. Mizarška delavnica je najbolje nagrajena delavnica, saj v njej prejmejo nagrado v višini (cca) 100€. Uporabniki pravijo, da so na svoje delo zelo ponosni, vendar se včasih pri delu poškodujejo. Največ poškodb imajo na rokah. Rekli so, da kazni ne prejemajo, razen, če pri delu nimajo ustrezne zaščitne opreme.

V prostem času se ukvarjajo z različnimi hobiji. Eden izmed uporabnikov je povedal, da rad igra nogomet, drugi je povedal, da zelo rad hodi na sprehod s svojo psičko, naslednja uporabnica je povedala, da vedno rada kaj speče. Uporabniki imajo različne prostočasne aktivnosti, zato meniva, da imajo priložnost in voljo, da samostojno uresničijo svoje interese. Kot primer je uporabnik, ki sam hodi na sprehod s psičko in se nama zdi samostojen. Med samo dinamiko pogovora sva opazili, da je on najbolj razumel vprašanja in nama tudi največ povedal. Uporabniki so samostojni v številnih drugih stvareh, na primer v VDC prihajajo samostojno, nekateri s kolesom, drugi z javnim prevozom ali peš.

Glede odnosa s starši pravijo, da ne želijo nastopati pred njimi, ker jim je to neprijetno. Pri tem vprašanju sva se zamislili, saj, če izhajava iz sebe, tudi midva ne želiva več nastopati pred najinimi starši pa sva mlajši od uporabnikov. Tukaj sva na podlagi lastnih izkušenj opazili, kako družbeni konstrukt velikokrat infantilizira uporabnike VDC-jev, saj se predpostavlja, da nastopajo pred starši.

Kot vidiva so si uporabniki med seboj različni, kar jim ne predstavlja ovire, da bi skupaj sodelovali, se razumeli, reševali konflikte in se potrudili pri izdelovanju izdelkov. Imajo tudi prostočasne aktivnosti, ki jim veliko pomenijo in so pri njih individualni. Povedali so nama, da se v okolju bivalne enote in VDC-ja ne počutijo stigmatizirani. Ta informacija nama pove, da je VDC za uporabnike varen prostor.

## 4.2 DELO SOCIALNE DELAVKE IN VRSTA DELA

Socialna delavka že 20 let deluje v Varstveno delovnem centru Novo mesto in ta podatek nama pove, da so informacije, ki nama jih je skozi intervju podala verodostojne in zelo zanesljive. Na podlagi povedanega, je njeno delo zelo pestro in razgibano, saj prevzema veliko nalog. Sama pravi, da je kot nekakšen koordinator, ima veliko birokratskega dela kakor tudi terenskega. Stike ima s svojci uporabnikov, uporabniki in drugimi strokovnimi delavci. Veliko sodeluje z zunanjimi institucijami oziroma drugimi zunanjimi strokovnjaki. Pravi, da ji je delo všeč, saj je zanimivo in raznoliko. Pri svojem delu uporablja koncept delovnega odnosa in različne metode socialnega dela. Socialna delavka upošteva raznolikosti ljudi, kar pomeni, da dobro spozna in pozna svoje uporabnike, saj pravi: *»Jaz jih zelo dobro poznam in je odvisno od tega kaj komu odgovarja in na kakšno strategijo sodelovanja bo pristal.«* Na podlagi tega uporablja različne strategije pristopov do uporabnikov. Pravi: *»Tukaj se individualno odločaš za metode«*. *»...ampak vseeno je socialna delavka tista, ki prispeva največji delež«*. S tem nama je socialna delavka želela povedati, da vsi zaposleni delajo skupaj za in z uporabniki, vendar pa, da je njeno delo ne glede na to pomembnejše.

Iz intervjuja je razvidno, da ima socialna delavka res pomembno vlogo in ta vloga zajema spremljanje uporabnikov, skrbi za sprejemni postopek in namestitve uporabnikov, sodeluje s timom, če nastanejo težave pri delu uporabnikov v smislu konfliktov, jim priskoči na pomoč in skrbi za integracijo uporabnikov znotraj VDC-ja. Ena izmed pomembnejših nalog, ki jih socialna delavka opravlja, je njena vloga zagovornice. To pravi tudi sama: *»Moja naloga tukaj je, da sem zagovornica uporabnikov«*.

Vidiva, da je prispevek socialnega dela v VDC-ju s strani socialne delavke, zelo pomemben in prispeva k mogočemu. Želiva poudariti, da sva tudi sami tekom

intervjujev s socialno delavko in uporabniki, opazili kako zelo je pomemben odnos, ki je soustvarjalen, sodelujoč, prijateljski, zaupajoč, vključujoč in odnos, ki krepi moč.

### 4.3 SODELOVANJE Z DRUGIMI INSTITUCIJAMI IN ZAPOSILITEV

Ti dve kategoriji predstavljata, s katerimi institucijami VDC sodeluje, kateri strokovnjaki se vključujejo v sodelovanje z VDC-jem, kako je z integrirano zaposlitvijo, nagradami uporabnikov ipd. VDC Novo mesto sodeluje z naslednjimi institucijami: Center za socialno delo Novo mesto, občina Novo mesto, Splošna bolnišnica Novo mesto, Osnovna šola Šmihel, Center biotehnike in turizma Grm, Zveza Sožitje in posamezna podjetja kot sta Krka d.d. Novo mesto in Roletarstvo Medle. V sodelovanju skupaj z vsemi zgoraj naštetimi institucijami se dogovarjajo o aktivnostih uporabnikov, o integrirani zaposlitvi, perečih zadevah, prodaji izdelkov, ki jih uporabniki izdelujejo v delavnicah znotraj VDC-ja, skupaj imajo strokovne obravnave, organizirajo proslave in izlete itd. Dodajava primer sodelovanja z drugimi institucijami; OŠ Šmihel: *»Otroci nas pridejo razveselit za novo leto, pripravijo nam gledališko igro, glasbeno točko ali kaj podobnega, pa za pust pridejo in imamo potem skupaj pustno rajanje«*. Meniva, da sodelovanje z OŠ Šmihel omogoča otrokom, da že v zgodnji socializaciji spoznajo in začnejo sprejemati raznolikosti med ljudmi.

Znotraj VDC-ja je integrirana zaposlitev, ki je storitev VDC-ja, hkrati pa se izvaja na željo in pobudo uporabnikov, kot pravi socialna delavka: *»Če bi recimo rad delal z živalmi, sklenemo pogodbo o medsebojnem sodelovanju z nekim podjetjem, ki se ukvarja z živalmi«*. Primer in pogodbo za integrirano zaposlitev so imeli z trgovino za živali Tukano, kot pove socialna delavka: *»Recimo neki uporabnik je vsak dan odhajal v trgovino za živali Tukano in je bilo sodelovanje uspešno. Druga uporabnica nudi pomoč v pralnici«*. Tisti uporabniki, ki opravljajo integrirano zaposlitev, dobijo večjo nagrado kot tisti, ki opravljajo dejavnosti v delavnicah znotraj VDC-ja. Z nagradami je tako, da je to v večini primerov denar, ki ga uporabniki dobijo na roke iz računovodstva, saj kot pravi socialna delavka, denar vsem veliko pomeni. Socialna delavka nama je še povedala: *»Oni to podpišejo, potni stroški gredo na njihove račune, nagrada pa gre njim v roke«*.

Socialna delavka obrazloži, da se nagrada ovrednoti na podlagi tega koliko uporabnik naredi, njegove volje, truda in sodelovanja uporabnika. Trud ocenijo vodje delavnic in vodje raznih aktivnosti, na podlagi opravljenega uporabnikovega dela. VDC Novo mesto ima tudi svoj pravilnik o nagrajevanju, po katerem se vodje ravna. Naj še omeniva, da se govori o integrirani zaposlitvi zato, ker v nasprotnem primeru, če bi se uporabniki zaposlili bi izgubili pravice, ki jim pripadajo po Zakonu o družbenem varstvu telesno in duševno prizadetih oseb. Zdi se nama, da je to res problem, kakor to pravi tudi socialna delavka: *»Če bi se pa zaposlili, pa bi vse te pravice izgubili. To je problem s katerim se ukvarjamo. Manjka ena možnost vmes«*.

VDC Novo mesto sodeluje s številnimi institucijami, ki med drugimi zagotavljajo aktivnosti in dejavnosti za uporabnike. Uporabniki za opravljanje različnih dejavnosti prejmejo (denarne) nagrade. O višini (denarnih) nagrad, ki jih uporabniki prejmejo, nama socialna delavka ni znala povedati, saj pravi, da nima vpogleda v to. Podatek, ki sva ga od nje dobili je, da: *»Recimo v mizarski delavnici so zelo visoke nagrade; okoli 100€«*. Osebno se nama zdi, da za dejavnost, ki jo v mizarski delavnici opravijo, dobijo premalo denarja. Če ta podatek primerjava s storitvijo samostojnega mizarskega podjetnika, ki dobi bistveno več, je to zelo nizko cenjeno in ni dostojanstveno. Mizarsko delavnico sva imeli tudi priložnost obiskati in videti kakšne izdelke ustvarjajo.

#### **4.4 ZAGOVORNIŠTVO, METODE SOCIALNEGA DELA IN KONCEPT DELOVNEGA ODNOSA**

Pod temi kategorijami bova predstavili, s katerimi metodami socialna delavka pristopa k reševanju težav uporabnikov, s katerimi metodami pomaga uporabnikom, kako uporablja koncept delovnega odnosa, predvsem pa rezultati pokažejo to, kako zelo nujno potrebno in pomembno je zagovorništvo.

*»Vedno sem na njihovi strani, vedno se zavzemam za njihove pravice, koristi in se trudim za dobro njih. Ko so kakšne obravnave, ga moraš zagovarjat in stat za uporabnikom«*. Socialna delavka vlogo zagovornice po najinem mnenju jemlje resno in opravlja zelo dobro, saj bistvo zagovorništva je, da je zagovornik/ca vedno na strani uporabnikov in jih podpre tam, kjer to najbolj potrebujejo. Ob

vprašanju koliko je zagovorništvo prisotno, socialna delavka odgovarja: *»Veliko ga je in je ves čas prisotno, saj je poglobljena naloga se mi zdi. Odvisno je kako pristopiš, če si si stvari zadal tako, da delaš za njih in si tukaj, da delaš za njihovo korist in skupaj z njimi, je zagovorništvo res tisto glavno, pa tudi opolnomočenje«.* To, da je vedno na njihovi strani pripomore k temu, da ji uporabniki zaupajo. Zagovorništvo kot metoda socialnega dela je eno izmed poglobljenih nalog socialne delavke. Ostale metode socialnega dela, s katerimi se socialna delavka še srečuje so: delo s posameznikom, delo z družino in krepitev moči. Od vseh metod socialnega dela socialna delavka pravi, da je največ individualnega dela, torej dela s posameznikom. Kot pravi, je njena prednost v tem: *»Ostale strokovne delavke težje to (individualno delo) delajo, jaz pa to lahko izvajam in se posvetim vsakemu posamezniku«.* Dobro se nama zdi, da ima socialna delavka to možnost, da se lahko posveti vsakemu posamezniku posebej, saj iz izkušenj, ki jih imava iz prakse, sva že večkrat opazili, da si socialne delavke za individualno delo z uporabniki ne vzamejo dovolj časa oziroma nimajo dovolj časa. Metodo dela z družino socialna delavka uporablja pri pogovorih s svojci uporabnika, pri čemer socialna delavka opravi razgovor z vsemi udeleženi v iskanju rešitev.

Socialna delavka koncept delovnega odnosa pozna in pravi, da je pri njenem delu prisoten, vendar: *»Delovni odnos je seveda prisoten, mogoče ne čisto vsi elementi, vendar je«.* Elementi delovnega odnosa, ki so največkrat prisotni, so dogovor o sodelovanju, perspektiva moči, etika udeležnosti in ravnanje s sedanostjo. V nadaljevanju bova predstavili, kako socialna delavka te elemente uporablja. Dogovor o sodelovanju zajema dogovor o tem, kako in kdaj uporabniki prihajajo in odhajajo v in iz VDC-ja. Dogovarjajo se tudi o prevozu in malici za uporabnike. Skratka, v dogovoru je zajeto vse, kar zadeva odnos med uporabnikom in njegovimi aktivnostmi v VDC-ju. Dogovor o sodelovanju je nujen in vedno prisoten. Na podlagi lastnih izkušenj meniva, da je dogovor o sodelovanju eden pomembnih elementov, ki vodi celoten proces. Tudi v VDC-ju se je izkazal kot pomemben element delovnega odnosa. Naslednji element je perspektiva moči. Perspektiva moči je potrebna, kadar se z uporabniki išče njihove močne vire, da bi jih lahko podprli v zelenem cilju, ki so si jih zadal. Primer perspektive moči: *»Tudi oblikovala sva akcijski načrt, kako bi on lahko živel sam, koliko pomoči bi potreboval, kje bo to pomoč dobil, kje bo oblikoval socialno mrežo, kako bi jo*

*povečal. Ima namreč veliko ljudi, ki ga podpirajo in mu pomagajo*«. Iz intervjuja je bilo razvidno, da socialna delavka uporablja perspektivo moči, kadar želi uporabnikom omogočiti bolj samostojno življenje. Etiko udeležnosti socialna delavka zagotavlja, kadar pride do skupinskega problema med uporabniki ali do težav v odnosu med starši in uporabniki. Takrat socialna delavka v pogovor vključi vse udeležene v problemu, da se zadeva razreši. Ravnanje s sedanostjo je eden izmed elementov, ki ga mora socialna delavka uporabljati vsakodnevno, saj ob stiku s težavo uporabi vso znanje, ki ga ima za reševanje tovrstnega problema.

Na koncu želiva poudariti, da ni ločnic med teoretskimi koncepti socialnega dela, saj se med seboj vsi tesno prepletajo. Na primer pri metodi delo s posameznikom je vsekakor vključen tudi koncept delovnega odnosa. Začetek dela in celoten proces s posameznikom, skupino ali skupnostjo zahteva dogovor o sodelovanju, krepitev moči, etiko udeležnosti, osebno vodenje, zagovorništvo, znanje za ravnanje, akcijske načrte in še marsikatero druge pristope oziroma metode.

#### **4.5 DRUGI STROKOVNI DELAVCI VDC-JA IN STORITVE VDC-JA**

Pod izrazom drugi strokovni delavci VDC-ja misli na vodje delavnic v VDC-ju, kuharice, čistilke, vodjo enote, zdravstvene oskrbnice, torej vse, s katerimi so uporabniki v stiku znotraj VDC-ja. Uporabniki so nama povedali, da imajo poleg socialne delavke radi še vodji mizarske delavnice, morda moško vodjo bolj kot žensko, saj pravijo, da je ženska vodja strožja. Drugače pa ju opisujeta kot prijazni. Iz pogovora z uporabniki je razvidno, da se moški uporabniki raje obračajo na moško vodjo delavnice, kadar imajo kakšno težavo, sicer pa gredo k socialni delavki po pomoč. Glede odnosa med drugimi strokovnimi delavci in uporabniki, je socialna delavka povedala sledeče: *»Z vsemi zaposlenimi imajo uporabniki dobre odnose in se z njimi razumejo*«. Če se v delavnicah pojavi kakšna težava, so zaposleni pripravljeni stopiti skupaj in združiti moči pri reševanju težav. Uporabniki pravijo, da jim zaposleni pomagajo pri težavah, saj jim mirno razložijo, kaj je narobe in kako to popraviti, še posebej njihovi vodji delavnice. Izvedeli sva tudi, da se drugi strokovni delavci VDC-ja vključujejo pri iskanju stikov s starši in z uporabniki skupaj organizirajo piknike, prireditve, dneve odprtih vrat in izlete.

Uporabniki so znotraj VDC-ja vključeni v dve storitvi: prva je institucionalno varstvo, druga pa varstvo, vodenje in zaposlitev pod posebnimi pogoji. Znotraj storitev uporabniki delujejo v delavnicah, imajo institucionalno varstvo, aktivnosti in skrb ter organizirajo razne dogodke. Delo uporabnikov ni opredeljeno kot zaposlitev. To je mišljeno kot storitev in ni zgolj delo kot storitev, ampak je tudi aktivnost: *»Včasih jim je tudi malo dolgčas, saj mizarska delavnica za njih predstavlja neko zaposlitev misli«*. S tem je socialna delavka želela sporočiti, da kdaj pa kdaj tudi ni kaj za početi in se morajo uporabniki sami zamotiti na drugačen način. V tem smislu delo uporabnikov v delavnicah ni zaposlitev temveč dejavnost.

Ena izmed pozitivnih vidikov storitev VDC-ja se nama zdi dejstvo, ki ga socialna delavka pove tako: *»Ko imamo mi kolektivni dopust so delavnice zaprte, ampak ne čisto, ker so nekateri še vedno tukaj in nudijo delavnice, pomoč in varstvo tistim, ki ne morejo iti domov«*. Dejstvo nama pove, da je VDC vedno odprt in dostopen, saj uporabnikom omogoča nemoteno prihajanje in delovanje v VDC-ju. Meniva, da je to dobro, saj omogoča tistim uporabnikom, ki bivajo v bivalni enoti VDC-ja neprekinjeno rutino in vsakodnevne stike, saj nimajo vsi uporabniki živih sorodnikov ali bližnjih, kamor bi za čas dopustov lahko odšli. VDC uporabnikom omogoča tudi zabave in letovanja na morju, v sodelovanju z Zvezo Sožitje.

Vidiva, da imajo tudi drugi strokovni delavci oziroma zaposleni v VDC-ju Novo mesto, pomembno vlogo in prispevek za uporabnike. Opazili sva, da se razmerje moči ne odraža v položajih nadrejenosti in podrejenosti. Uporabniki imajo moč besede. Primeri, po katerih lahko sklepava, da imajo uporabniki res moč besede, so razvidni iz pogovora z uporabniki in socialno delavko. Ena izmed uporabnic je povedala, da jo socialna delavka vedno posluša, ko ima težave in upošteva njene želje, predloge in potrebe. Skupaj se pogovorita in dogovorita. Povedali so tudi, da jih ni strah česa povedati in se počutijo varne. Menijo, da lahko v VDC-ju uveljavljajo svojo voljo in da njihova beseda šteje. Vprašali sva jih tudi, če se počutijo zatirane in jim obrazložili, kaj ta beseda pomeni. Odgovorili so, da se ne počutijo zatirane. Kot tretji primer so besede socialne delavke, ko pove, da *»si tukaj da delaš za njihovo korist in skupaj z njimi«*.

## **4.6 ODNOS Z UPORABNIKI IN ODNOS S SOCIALNO DELAVKO**

Ti dve kategoriji opisujeta odnose in sodelovanje med uporabniki in socialno delavko. Med seboj se vsi poznajo, zelo dobro razumejo in soustvarjajo rešitve. Uporabnikom je najbolj pri srcu socialna delavka, ki jo opišejo kot prijazno, iskreno, nasmejjano in vedno pripravljeno pomagati. Ena izmed uporabnic nama je povedala, da se ob težavah raje obrne na socialno delavko in se po pogovoru z njo počuti bolje. Vsi skupaj pa povedo, da ji zaupajo in se na njo obrnejo, ko imajo težave v VDC-ju, doma oziroma v osebnem življenju. Vprašali sva jih, če bi želeli zamenjati socialno delavko in so nama odgovorili, da socialne delavke ne bi zamenjali, saj reši vse težave. Dodali so še, da jo obiščejo tudi kadar nimajo težav. Opazili sva, da ima socialna delavka vrata v svoji pisarni vedno odprta, kar nama pove, da so uporabniki dobrodošli. Nama osebno pojem »odprtih vrat« pomeni toplino, dom, dobrodošlost, zaupanje, sprejetje in pomoč. Stiki med uporabniki in socialno delavko so vsakodnevni in ne samo zgolj v pisarni, temveč tudi na prireditvah, dogodkih in izletih.

Na podlagi analiziranega lahko poveva, da je odnos med uporabniki in socialno delavko soustvarjalen, prijateljski in zaupajoč. Uporabniki dobro vedo, da se lahko na socialno delavko obrnejo kadarkoli. Z vidika socialnega dela meniva, da socialna delavka svoje delo opravlja dosledno, uspešno in učinkovito.

## **4.7 ODNOS Z DRUŽINO, ODNOS S STARŠI IN ODNOS Z OKOLJEM**

Te kategorije predstavljajo to, kako se starši in družina vključujejo v sodelovanje z uporabniki in VDC-jem, kako se uporabniki povezujejo z okoljem in kako se slednje na njih odziva. Največ vključevanja s strani staršev in ostalih družinskih članov (brat/sestra) je pri organiziranju rojstnodnevnih zabav za uporabnike. Uporabniki so nama povedali, da za svoje rojstne dneve vedno nekaj pripravijo. Ena izmed uporabnic nama je povedala, da vedno nekaj speče, drug uporabnik nama je povedal, da pecivo in ostale dobrote spečeta ter pripravita njegova mama in sestra. Tudi ostali pravijo, da kaj prinesejo ali kupijo v trgovini, pri tem pa jim pomaga družina. Tisti uporabniki, ki živijo doma, aktivno sodelujejo pri delu doma. Povedo nama, da okopavajo vrt, kosijo travo in pomagajo pri manjših hišnih

opravilih. Večina uporabnikov se dobro razume s svojo družino, vendar se včasih pojavijo tudi konflikti. Konflikte znajo uporabniki doma razrešiti, v primeru, da to ni uspešno, se uporabniki obrnejo na socialno delavko v VDC-ju. Kot primer odnosa z družino bova opisali, kar nama je povedala uporabnica, ki je žvela skupaj z mamo. Po smrti mame, se je njen brat odločil, da bo skrbel za njo. Uporabnica sedaj živi v hiši skupaj z bratom, vendar v ločeni etaži, ker želi biti samostojna. Med pogovorom o družini je postala žalostna. Spomnila se je na mamo in vse težave, ki jih je imela z bratom. Brat je namreč mislil, da njegova sestra ni sposobna biti sama. Uporabnica je nato pristopila k socialni delavki, katera je poklicala brata na pogovor. Problem se je rešil. V tem odnosu se vidi, da se brat uporabnice pred smrtjo mame ni želel veliko vključevati v odnos mati-hči in po smrti matere ni imel informacij o možnostih sestre.

Ko sva socialno delavko povprašali o odnosih s starših, je povedala, da ima z njimi različne odnose: *»Z enimi dobro sodelujemo, so pripravljene sodelovati, se zanimajo za svoje otroke in čutijo povezanost. Drugi skrajni primeri so pa tisti, kjer ni nobenega stika. Tam se ves čas trudiš. Nekaj uporabnikov je tudi, ki nimajo nikogar več, starši so umrli, sorodstva ni ali pa ne želijo sodelovati«*. Povedala je tudi, da vedno išče stike s starši in se trudi za povezanost med starši in uporabniki. Stik s starši je različen, kar pomeni, da je pri nekaterih slaba odzivnost, z nekaterimi se socialna delavka sliši samo po telefonu, včasih tudi sama uporabnika pelje domov ali kam na obisk, z nekaterimi starši pa sodeluje zelo dobro in se starši sami pozanimajo o svojih otrocih. Starši tudi večkrat pridejo na sestanke, zabave ali prireditve. Primer dobrega odnosa s starši: Uporabnik nama je povedal, da ga oče podpira pri igranju nogometa. Pravi, da mu oče večkrat reče, da je ponosen nanj. Njegov oče je eden izmed staršev, ki svojega sina večkrat pride obiskat v VDC, čeprav uporabnik živi doma z njim.

Okolje, v katerega so uporabniki vključeni jih sedaj sprejema dobro, v preteklosti pa so se pojavljale nekatere težave. Socialna delavka nama pove primer slabega odnosa in kako se je to rešilo: *»Recimo ena uporabnica je k nam prihajala z avtobusom in so se učenci iz nje norčevali in podobne stvari. Takrat je šla ena socialna delavka z njo na avtobus in se poskušala pogovoriti z otroki ter jim razložila situacijo. Bil je tudi klic iz šole, da naj mi poskrbimo za uporabnico in ji*

*priskrbimo prevoz. To se mi ne zdi prav, saj morajo sami poskrbeti za izobrazbo otrok, da do tega ne bo prišlo».*

Omenili sva že, da je uporabnikom včasih dolgčas in morajo sami kaj početi. Tako gredo včasih na sprehod po okolici. Poleg VDC-ja stoji Dom za starejše občane Novo mesto, zato se uporabniki med seboj srečujejo. Uporabniki omenijo, da se spomnijo starejšega gospoda, ki jih je vedno prosil, da mu uredijo voziček za ljudi z oviro. Uporabniki so tako napolnili zrak v gumah, očistili voziček za hendikepirane ljudi in podobno.

Sodelovanje in odnosi s starši, družino in okoljem so različni, od slabih do dobrih, vendar se konflikti vedno razrešijo, kar je dober podatek. Zdi se nama, da so uporabniki z odnosi zadovoljni, saj so na temo niso povedali nič negativnega. Kar so povedali, je bilo to, kaj doma delajo in da se z bližnjimi dobro razumejo.

#### **4.8 ZAKONODAJA IN VARNOST V VDC-ju**

Zakon o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb je glavno vodilo VDC-ja Novo mesto. Socialna delavka je povedala, da je pri zakonodaji največ birokratskih ovir in da jih zakoni omejujejo. Po zakonu so uporabniki med drugimi upravičeni do družinske pokojnine po smrti svojih staršev. Uporabnikom država nameni nadomestilo za hendikepiranost. Dejavnosti, katerih so uporabniki deležni znotraj VDC-ja, uporabnikom prinesejo nagrade. Socialna delavka pove, da je to nagrada in ne plača, kar obrazloži tako: *»Še vedno ne prejema plače, ker se oni ne morejo zaposliti, saj bi drugače izgubili vse pravice, ki gredo z Zakonom o družbenem varstvu telesno in duševno prizadetih oseb«.* To je slabost zakona, a kljub temu uporabnikom ta zakon nudi neko varnost kot pravi socialna delavka: *»Ta zakon uporabnikom nudi neko varnost. Po tem zakonu so upravičeni do nadomestila za invalidnost, možnost imajo vključitve v VDC in to obliko zaposlitve, v institucionalnem varstvu. Če tako gledaš, so nekako zaščiteni in varni, saj če ne more nihče za njih skrbet imajo nekoga, kamor lahko grejo«.* Mnenja sva, da Zakon o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb že na začetku izključuje kakršno koli delovno sposobnost uporabnikov in s tem, ko jim nudi ugodnosti zaradi oviranosti, jih neposredno sili v sistem institucionalnega varstva.

VDC Novo mesto ima svoj pravilnik o nagrajevanju in urnih postavkami za dejavnosti uporabnikov. Kolikšna bo nagrada se ovrednoti in točkuje po tem pravilniku. Socialna delavka pove, da je za nagrado denar: *»Je pa nagrada denar, saj denar vsem veliko pomeni. Če že ne pomeni denar vsem prave vrednosti, pa vejo kaj pomeni denar in čemu to služi. Zato si vsi to želijo. In komaj čakajo, da gredo v trgovino in si kupijo kaj«*. Kot sva že omenili, se višina nagrade ne ovrednoti zgolj na podlagi tega, koliko uporabnik naredi, temveč tudi na podlagi uporabnikove volje, truda in sodelovanja, ki ga ocenjujejo strokovni delavci in delavke (vodje delavnic, vodje aktivnosti).

V nadaljevanju bova pisali o varnosti uporabnikov v VDC-ju Novo mesto. Varnost v VDC-ju opredeljujeva kot prostor, v katerem se uporabniki počutijo dobro, vedo, da lahko izpostavijo svoje težave brez obsojanja, niso zatirani, upošteva se njihova beseda in imajo zaupljive odnose z drugimi osebami. Ko sva se o varnosti pogovarjali z uporabniki, so nama povedali, da jih ni strah česa povedati, počutijo se varne, ne počutji se zatirane, saj svojo voljo lahko uveljavljajo. Njihova beseda šteje. Menijo, da je VDC varen prostor in radi vsakodnevno prihajajo tja. Tu so veseli, sproščeni in zadovoljni. Dobro se razumejo tudi uporabniki med seboj. Spremenili ne bi ničesar.

VDC Novo mesto uporabnikom nudi varen prostor, v katerem njihove potrebe niso spregledane in njihove težave so slišane. Varnost jim nudi tudi Zakon o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb, saj jim omogoča, da so uporabniki upravičeni do določenih nadomestil, oskrbe, varstva in drugih pravic, ki jih bodisi ne bi prejeli, če bi bili zaposleni. Med drugimi 15. a člen zakona ZDVDTP pravi: *»S samoupravnimi sporazumi o temeljih plana občinskih skupnosti socialnega skrbstva in Skupnosti socialnega skrbstva Slovenije se določi enoten del stopnje prispevka, s katerim se v okviru skupne stopnje prispevka zagotavljajo sredstva, potrebna za uresničevanje pravice do nadomestila in dodatka za tujo nego in pomoč po tem zakonu«* (ZDVDTP 1983, 15.a čl.).

Če povzameva sva z rezultati zadovoljni, saj sva odgovorili na vsa raziskovalna vprašanja, ki sva si jih zastavili na začetku. Ugotovili sva, da delo v VDC-ju ni oblika pravno-formalne zaposlitve, temveč ena izmed dejavnosti, ki jih uporabniki opravljajo. Čeprav za to prejmejo denarne nagrade, to ni plača, niti služba. Izvedeli

sva, kakšno je socialno delo socialne delavke, katere metode in pristope uporablja pri svojem delu in kakšen je njen način reševanja konfliktov. Uporabniki se v VDC-ju počutijo varne in imajo dobre medsebojne odnose. Odnos med socialno delavko in uporabniki je prav tako dober, zaupljiv in spoštljiv. Uporabniki do socialne delavke pristopajo takrat, ko imajo težave doma ali v VDC-ju. K njen pristopijo tudi kadar nimajo težav, zgolj, da se oglasijo na klepet. Socialna delavka za uporabnike predstavlja prijateljico, osebo, ki jim bo pomagala v težavah in se zavedajo, da se na njo lahko vedno obrnejo. VDC s starši uporabnikov sodeluje, vendar je to odvisno tudi od pripravljenosti staršev.

## 5 RAZPRAVA

V najini raziskavi so sodelovali socialna delavka in uporabniki Varstveno delovnega centra Novo mesto. Socialna delavka je v VDC-ju Novo mesto zaposlena že okoli 20 let, intervjuvani uporabniki pa VDC obiskujejo od 10 - 20 let. Uporabnike, katere sva intervjuvali, živijo doma in dnevno prihajajo v VDC s kolesom, avtobusom, peš ali pa jih pripeljejo starši.

Z rezultati raziskave sva zadovoljni, saj sva si odgovorili na vsa raziskovalna vprašanja, ki so naju vodila in zanimala pri raziskovanju socialnega dela v Varstveno delovnem centru Novo mesto. Zavedava se, da rezultatov najine raziskave ne moreva posplošiti na celotno populacijo raziskovanja, vendar lahko za določene kategorije sklepava, da značilnosti slednjih veljajo bolj ali manj za vse uporabnike enako. Mnenja sva, da sva pridobili veliko veljavnih informacij, ki so nama dale širok spekter in širši vpogled v raziskovalni problem. Iz pripovedovanj uporabnikov sva ugotovili, da se v VDC-ju Novo mesto uporabniki počutijo dobro. Pri tem je potrebno upoštevati dejstvo, da ti uporabniki obiskujejo VDC 10 let ali več, zato je to »dobro« počutje lahko tudi splet raznih naučenih vedenj, ki so se razvila skozi leta, kot so denimo strategije preživetja. Ljudje razvijemo strategije preživetja kadar se z nečim sprijaznimo in se navadimo oziroma naučimo ravnati tako, da nam je lažje.

Na podlagi opravljene raziskave potrjujeva, da varstveno delovni centri niso oblika pravno-formalne zaposlitve, ampak so ena izmed storitev, ki omogoča hendikepiranim ljudem, da v VDC-ju bivajo in se udeležujejo ter sodelujejo na raznih aktivnostih in dejavnostih znotraj posameznih delavnic, ki so njim prilagojene, kakor je tudi prostor zanje varen.

Iz pogovora s socialno delavko je bilo razvidno, da pozna elemente delovnega odnosa in metode socialnega dela in se po njih ravna pri svojem delu. Dogovor o sodelovanju, znanje za ravnanje in perspektiva moči kot elementi delovnega odnosa, so se pokazali kot najpomembnejši izmed vseh ostalih elementov. Od metod dela sta najpogostejši zagovorništvo in metoda dela s posameznikom, kar je smiselno, saj je največ individualnega dela. Na podlagi pridobljenih rezultatov v povezavi s teorijo, ki jo opisujeva in razlagava v teoretičnem uvodu, ugotavljava,

da socialna delavka delo zagovornice opravlja solidno in uspešno, vedno je na strani uporabnikov in krepi njihovo moč.

Razvidno je, da mora vsaka socialna delavka, ki se zaposli v kateremkoli varstveno delovnem centru v Sloveniji, biti samoiniciativna in pripravljena na veliko raznolikega dela, kot so terensko delo, birokracija, koordinacija in podobno. Bistvenega pomena za socialno delavko v VDC-ju je, da pozna svoje uporabnike, saj lahko edino tako uporabi primeren pristop za reševanje problemov. Njena vloga je izjemno pomembna, saj ji za razliko od drugih strokovnih delavcev omogoča bolj pristen in tesen odnos z uporabniki. Ta odnos med socialno delavko in uporabniki VDC-ja Novo mesto je soustvarjalen, sodelujoč, zaupajoč in odnos, ki krepi moč uporabnikov. Uporabniki se na socialno delavko obračajo, kadar imajo težave doma ali znotraj VDC-ja. Skozi pogovor z uporabniki sva opazili, da socialna delavka za njih ne predstavlja neke strokovne osebe, temveč jo imajo za prijateljico in njihovo zaupnico, ki jim je vedno pripravljena pomagat.

Na podlagi rezultatov meniva, da lahko VDC Novo mesto predstaviva kot primer dobre prakse skozi vidik socialnega dela. V VDC Novo mesto so vključene vse prakse, ki krepijo moč uporabnikov, uporabniki so slišani, niso zatirani, njihova beseda šteje in imajo možnost izbire o svojih željah ter potrebah. Še vedno pa ne smemo izključiti dejstva, da bi bile znotraj VDC-ja dobrodošle in morda v kakšnih situacijah tudi potrebne izboljšave in inovativne prakse. Rutina uporabnikov je več ali manj ista, zato bi lahko pri tem uporabnikom dali več možnosti, da povedo kaj želijo početi ali pa sami kaj organizirajo, kot je na primer tedenski urnik. S tem bi prevzeli odgovornost, soustvarjali lastno delovanje in spreminjali monoton urnik. Razumljivo je, da se bodo vključevali v storitve, delavnice in aktivnosti, ki so jim na voljo, a še vseeno bi se tukaj dalo najti odprt prostor za pogovor in večjo prilagoditev uporabnikom. Povedali so, da v prostem času počnejo mnogo stvari in morda bi lahko le-te prenesli tudi v Varstveno delovni center Novo mesto. Vsi strmimo k temu, da najdemo službo, ki bo po naši volji in se bomo v njej dobro počutili. Tako bi lahko tudi uporabniki v VDC-ju Novo mesto imeli priložnost početi nekaj, kar zanje pomeni služba, čeprav to znotraj VDC-jev ni.

Uporabniki, ki obiskujejo VDC Novo mesto, imajo različne hendikepe, ki za seboj potegnejo tudi različne potrebe in prilagoditve. Različni so si tudi glede svojih želja,

interesov in zanimanj. VDC-ju Novo mesto dobro uspeva zagotavljanje varnega prostora in vse potrebe ter prilagoditve, ki so potrebne za uporabnike. Za opravljanje dejavnosti v raznih delavnicah uporabniki prejemajo nagrade, ki so denarne. Najvišja denarna nagrada, ki jo uporabniki prejmejo je 100 € (mizarska delavnica), kar je po najinem mnenju premalo, glede na delo in trud, ki ga vložijo. Njihovo delo in trud sva lahko ocenili, ko sva obiskali mizarsko delavnico. Na podlagi pogovora s socialno delavko in videnih izdelkih v delavnicah je jasno, da so izdelki zelo kvalitetni. V trgovini znotraj VDC-ja, kjer prodajajo izdelke sva opazili, da so cene visoke. To dejstvo nama pove, da bi uporabniki lahko tudi od prodaje dobili določen delež denarja, kar gre sedaj v skupen fond, iz katerega financirajo izlete, kino in podobno. Vendar se vsi uporabniki aktivnosti ne udeležujejo, a kljub temu prispevajo k izdelkom, zato bi vseeno lahko nekaj denarja namenili večjim denarnim nagradam.

Odnos med uporabniki je prijateljski, dobro se razumejo med sabo, kar omogoča uspešno sodelovanje in lažje reševanje konfliktov, ki se občasno pojavijo v delavnicah. Pri reševanju sporov jim pomaga socialna delavka, kar pove, da dobro opravlja svoje delo in uporabniki vedo, da se na njo lahko obrnejo.

Odnos med uporabniki in njihovimi starši ter odnos med socialno delavko in starši je različen. Mnogi starši sodelujejo in se zanimajo za svoje otroke, pokličejo socialno delavko vsakodnevno ali tedensko, nekateri so ravnodušni, ne pokažejo interesa ali pa le nekajkrat pokličejo. Za stike in odnose s starši se trudi tudi socialna delavka, ki uporabnike pelje na teren, na obisk. Uporabniki sami ne želijo nastopati pred starši, ker jim je to neprijetno. Na podlagi izkušenj veva, da mnogi ljudje v družbi hendikepirane osebe infantilizirajo, kar pomeni, da se od njih pričakuje, da bodo svoje aktivnosti znotraj VDC-ja predstavili skozi igre, nastope, petje, recitiranje, glasbo in podobno pred starši in ostalimi strokovnimi delavci. VDC Novo mesto upošteva njihovo željo in za uporabnike ter njihove starše ne prireja nastopov, temveč izlete, športne aktivnosti in dneve odprtih vrat po želji uporabnikov. Na željo uporabnikov pa se ob različnih priložnostih povabi tudi njihove starše ali ostale bližnje, če so starši pokojni.

Sodelovanje z drugimi institucijami je uspešno. Dogovarjajo se o aktivnosti uporabnikov, nabavljajo skupni material, ki ga potrebujejo za delavnice,

organizirajo razne dogodke in drugo, med katero spada integrirana zaposlitev. Integrirana zaposlitev je storitev VDC-ja, izvaja pa se na željo in pobudo uporabnikov, kar pomeni, da so znova upoštevane želje uporabnikov. V tem prepoznavava, da institucija upošteva načelo »najprej ljudje, potem institucija«.

Socialno delo ne opravlja le socialna delavka, ampak se ga poslužujejo tudi ostali strokovni delavci. Uporabniki se tudi nanje obrnejo po pomoč, predvsem na vodji mizarske delavnice. To prikazuje, da je v ospredju res zgoraj omenjeno načelo, saj se ga poslužujejo vsi zaposleni in skupinsko rešujejo težave.

Uporabniki so vsakodnevno deležni varstva in aktivnosti, tudi kadar imajo zaposleni dopuste. Mnogi uporabniki, ki tam bivajo nimajo kam iti, zato je za njih zelo pomembno, da imajo možnost neprekinjenega bivanja, stikov in aktivnosti, če sami tako želijo. Dejstvo zopet potrjuje načelo »najprej ljudje, potem institucija«, ker je VDC vedno odprt in neprekinjeno dostopen za uporabnike.

Iz pridobljenih odgovorov sva zaključili, da je okolje, v katerega so vključeni uporabniki potrebovalo nekaj časa, da se je na njih privadilo. Na začetku so se pojavljale težave kot so posmehovanja, zavračanja uporabnikov kadar so odšli na sprehod ali se vozili z javnim transportom in ostale diskriminacije. Danes je odnos z okoljem veliko boljši, saj se med seboj dobro razumejo. Zgoraj sva omenili potrebo po inovativni praksi. Na tej točki bi v povezavi z okoljem predlagali slednjo. VDC Novo mesto bi po najinem mnenju moral bolj poskrbeti za integracijo in sodelovanje z okoljem, saj so trenutno temu prepuščeni več ali manj uporabniki sami. Dom starejših občanov Novo mesto je najbližja sosednja institucija, vendar pa imajo uporabniki z njimi je najmanj stika. V boljšem sodelovanju z njimi, bi bilo tudi več medgeneracijskega sodelovanja. Predvidevava, da tudi manj počutja osamljenosti uporabnikov, kot tudi več prijateljskih stikov s strani obeh; uporabnikov VDC-ja in DSO-ja Novo mesto.

Zakon o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb je glavno vodilo VDC-ja Novo mesto. Ta zakon uporabnikom nudi varnost in so po njemu opravičeni do raznih pravic in nadomestil, kot je družinska pokojnina po smrti staršev. Poleg zakona ima VDC Novo mesto tudi svoj pravilnik o nagrajevanju za dejavnosti uporabnikov, po katerem se jim tudi odredi oziroma odloči višina

mesečne nagrade. Na podlagi prebranega zakona in pogovorov vidiva, da bi v slovenski zakonodaji nujno potrebovali zakon, ki bi urejal pravice hendikepiranih do prilagojene zaposlitve s pravo plačo. Hkrati bi jim ta zakon omogočal tudi vse dodatke zaradi hendikepiranosti, saj sedaj, če se hendikepirana oseba zaposli, avtomatsko izgubi vse socialne transferje, ki ji pripadajo. Vsi imamo pravico do zaposlitve in dela, tako bi jo morali imeti tudi hendikepirani, ne glede na vse. Na tej točki naj še omeniva, da sva opazili, kako sistem izključuje hendikepirane osebe. Nekateri najini sogovorniki imajo status osebe z lažjo duševno motnjo v razvoju. Po najinem mnenju bi se lahko kljub temu statusu redno zaposlili kot vsi brez tega statusa. Ker s tem statusom sodijo v skupino ranljivih oseb na področju zaposlovanja, so primorani se vključiti v varstveno delovne centre, kjer jim čas zapolnijo prav tako z delom, ki se ne šteje kot služba in imajo varstvo. Sedaj vidiva, da je nujno potrebno urediti zakonodajo, saj je izključujoča in selektivna.

Zelo pomembna je varnost uporabnikov znotraj VDC-ja. Naj znova poveva, da varnost v VDC-ju opredeljujeva kot prostor, v katerem se uporabniki počutijo dobro, vedo, da lahko izpostavijo svoje težave brez obsojanja, niso zatirani, upoštevajo se njihove besede in imajo zaupljive odnose z drugimi osebami. Na podlagi pogovora z uporabniki zaključujeva, da se uporabniki počutijo varne, torej VDC Novo mesto je za njih varen prostor.

Nekaj besed želiva nameniti še najinemu opazovanju in zaznavam. Prostor v VDC-ju Novo mesto je oblikovan tako, da je v pritličju recepcija in kuhinja, v nadstropjih pa delavnice uporabnikov. Na vrhu zgradbe je pisarna socialne delavke, vendar dvigalo ne vozi vse do podstrešja. Tu se pojavi vprašanje, kako uporabniki na vozičkih za hendikepirane osebe obiskujejo socialno delavko? Opazili sva, da je njena pisarna nekako odmaknjena od delavnic, tudi hodnik je temen in hitro izgubiš orientacijo, saj je prostor zelo enoličen. Je pa del, v katerem so nekatere pisarne nove in ima novejšo opremo.

V vsakem nadstropju so vrata, ki imajo za vstop v nadstropje šifro. To pomeni, da vstop ni prost, saj moraš poznati pravilno kombinacijo. Predvidevava, da to služi kot sredstvo nadzora uporabnikov, saj le-ti tako ne morejo oditi sami iz delavnice ali kakšnega drugega prostora v nekem nadstropju. Predvidevava tudi, da šifro poznajo zgolj zaposleni. Tudi midve sva bili zmedeni, ko nisva vedeli kam, pred

nama pa so bila vrata s šifro, skozi katere sva slišali uporabnike, vendar nama ti niso znali pomagati. V nadstropju, kjer dostopaš do socialne delavke, takšnih vrat s šifro ni.

Na hodnikih sva opazili veliko risb in podobnih umetniških izdelkov, ki so sicer olepšali, posvetili in popestrili prostor, vendar so nama ti izdelki dajali vtis, kot da sva prišli v vrtec ali neko ustanovo, kjer so otroci. Iz tega prepoznavava vidik infantilizacije uporabnikov.

Na podstrešju se nahaja garsonjera, ki v času intervjuja ni bila zasedena. V tej garsonjeri sva vodile intervju z uporabniki. V garsonjeri se nahaja dnevna soba, kuhinja, kopalnica in spalnica. Meniva, da je bil prostor prijeten za pogovor, zato bi ga lahko uporabniki kdaj tudi sami uporabili za kakšno refleksijo, evalvacijo, pogovor ali načrt o tem, kaj bi si želeli spremeniti, izboljšati ali dodati in odvzeti iz trenutnega programa delovanja znotraj VDC-ja Novo mesto.

Upava, da bova z vsem večjim opozarjanjem na pomembnost sprejemanja različnih raznolikosti ljudi in integriranja hendikepiranih v okolje, širili tudi znanje in zavest o tem, da je vsak izmed nas pomemben, si želi nekemu ali nekam pripadati in biti del skupnosti. S to magistrsko nalogo in razpravo rezultatov raziskave želiva pomagati hendikepiranim ljudem bodisi so to stari ali mladi, slepi in slabovidni, gluhi in naglušni. Skratka, želiva pomagati komurkoli in kadarkoli tako, da z informiranjem in ozaveščanjem širše javnosti doseževa večjo enakovrednost in enakopravnost med ljudmi ter spodbudiva večjo občutljivost za razumevanje hendikepa.

## 6 SKLEPI

- Varstveno delovni centri niso oblika pravno-formalne oblike zaposlitve, temveč le storitev oziroma institucije za hendikepirane ljudi.
- Dogovor o sodelovanju, perspektiva moči in znanje za ravnanje so najpogostejše rabljeni elementi delovnega odnosa v Varstveno delovnem centru Novo mesto.
- Zagovorništvo in delo s posameznikom sta najpogostejši metodi socialnega dela v Varstveno delovnem centru Novo mesto, saj je največ individualnega dela.
- V skladu s teorijo socialna delavka v Varstveno delovnem centru Novo mesto, svojo vlogo zagovornice opravlja uspešno in solidno.
- Njena vloga ji omogoča bolj pristen, soustvarjalen, kreativen in tesen odnos z uporabniki, kakor ga imajo tudi drugi strokovni delavci.
- Odnos med socialno delavko in uporabniki Varstveno delovnega centra Novo mesto je socialno-delovni, kar pomeni, da skupaj soustvarjajo, sodelujejo in si zaupajo.
- Uporabniki vedo, da se na socialno delavko lahko obrnejo kadarkoli. Na njo se obračajo kadar imajo težave doma, z okoljem ali znotraj Varstveno delovnega centra Novo mesto.
- V Varstveno delovnem centru Novo mesto socialna delavka za uporabnike predstavlja spoštljivo in odgovorno zaveznico.
- Socialno delo v Varstveno delovnem centru Novo mesto vključuje vse prakse, ki krepijo moč uporabnikov, jih ne zatirajo, jih vključujejo v okolje in dajo možnost uresničitve lastnih želja in potreb.
- Uporabniki Varstveno delovnega centra Novo mesto imajo različne hendikepe.
- Za opravljanje dejavnosti v raznih delavnicah uporabniki Varstveno delovnega centra Novo mesto prejemajo denarne nagrade, katere se jim dodeli po pravilniku o nagrajevanju.
- Naloge, ki jih uporabniki Varstveno delovnega centra Novo mesto dobijo v delavnicah, opravijo izredno dobro, vložijo veliko truda in dela. Njihovi izdelki so zelo kvalitetni.

- Odnosi med uporabniki Varstveno delovnega centra Novo mesto so prijateljski, dobro se razumejo in sodelujejo. Ob pojavu konfliktov vedo, da se lahko obrnejo na socialno delavko ali pa konflikte rešijo sami med seboj.
- Odnos in sodelovanje med uporabniki, socialno delavko Varstveno delovnega centra Novo mesto in starši je dober ali pa ga ni, ker ni interesa s strani staršev.
- Ker Varstveno delovni center Novo mesto upošteva želje uporabnikov, sledi načelu »najprej ljudje, potem institucija«. Znotraj tega ni prisotna infantilizacija uporabnikov, saj so videni kot odrasle osebe.
- Varstveno delovni center Novo mesto se v sodelovanju z drugimi institucijami dogovarja o integriranih zaposlitvah, nabavi materiala in organiziranju delavnic. Tudi to več ali manj izhaja iz želja njihovih uporabnikov.
- Varstveno delovni center Novo mesto je odprt tudi tekom dopustov zaposlenih in je tako neprekinjeno dostopen.
- Okolje, v katerem Varstveno delovni center Novo mesto je, dobro sprejema uporabnike. Uporabniki niso diskriminirani s strani okolja.
- Pomembno in glavno vodilo Varstveno delovnega centra Novo mesto je Zakon o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb.
- Varnost je v Varstveno delovnem centru Novo mesto zadovoljivo zagotovljena. Prostor in potrebe uporabnikov so njim prilagojeni.
- Varstveno delovni center Novo mesto je varen prostor in primer dobre prakse vključevanja hendikepiranih ljudi.

## 7 PREDLOGI

- Glede raziskave ne bi spremenili veliko, saj se nama zdi, da sva v večini pridobili vse podatke, ki sva jih potrebovali in sva z njimi zadovoljni.
- Priporočili bi javno informiranje in ozaveščanje skozi razne medije (televizija, radio, časopis, internet) glede tega, da varstveno delovni centri niso oblika pravno-formalne oblike zaposlitve, temveč institucija, ki hendikepiranim uporabnikom nudi varstvo in storitve.
- Predlagava večje denarne nagrade za opravljeno dejavnost skozi delo uporabnikov v delavnicah Varstveno delovnega centra Novo mesto.
- Nujno predlagava nov zakon, ki ne bi bil izključujoč, selektiven in ne bi omejeval hendikepirane ljudi pri delu in za delo.
- Predlagali bi več medsebojnega sodelovanja z Domom starejših občanov Novo mesto, ki je v neposredni bližini Varstveno delovnega centra Novo mesto, saj tega sodelovanja sedaj ni veliko. Ta odnos bi se lahko spremenil v medgeneracijsko sodelovanje.
- Najin naslednji predlog je tudi več sodelovanja z ostalimi osnovnimi ali drugimi šolami v občini Novo mesto, z namenom zgodnje socializacije za občutljivost otrok do različnih raznolikosti ljudi.
- Kot dober predlog se nama zdi, da bi se Zakon o družbenem varstvu telesno in duševno prizadetih oseb moral preimenovati v Zakon o družbenem varstvu hendikepiranih ljudi.
- Priporočili bi, da se kot obvezno uvede supervizija strokovnih delavcev in delavk, v vse varstveno delovne centre v Sloveniji, ker sva na podlagi intervjuja dobili občutek, da lahko pride do izgorevanja zaposlenih in je nujno potrebno, da ubesedijo podporo in pomoč drug med drugim.
- Prav tako bi priporočili tudi redne mesečne intervizije, ki bi potekale med uporabniki in socialno delavko. Te intervizije bi bile namenjene pogovoru in poročanju med seboj, o tem kaj je novega ali aktualnega. Skozi te intervizije bi se morda odkrili še skriti problemi ali težave, za katere uporabniki mogoče ne vedo, kako bi jih ubesedili.
- Predlagali bi tudi spodbujanje prostovoljnega dela v varstveno delovnih centrih.
- Predlagava še inovativne prakse na področju aktivnosti in želja uporabnikov.

- Znotraj Varstveno delovnega centra Novo mesto predlagava, da omogočijo uporabnikov samoocenjevanje njihovega doprinosa. S tem misli na samoevalvacije, skozi katere bi ocenili svoj prispevek in delovanje znotraj VDC-ja. Tako bi imeli tudi moč in vpliv ocenjevanja poleg strokovnih delavcev, ki to ocenjujejo sedaj. Ta samoevalvacija uporabnikov bi se konec meseca upoštevala pri izdajanju nagrad.
- Znotraj Varstveno delovnega centra Novo mesto predlagava še, da bi uporabnikom zagotovili prostor, ki bi bil namenjen njihovim medsebojnim intervizijam. Skozi intervizije bi imeli možnost izraziti stiske, ki bi jih drugače težko povedali, kljub dobri pomoči in podpori socialne delavke. Določili bi lahko tudi predstavnika skupine ali več njih, ki bi nato poročali socialni delavki, ta pa višjemu vodstvu, odvisno od situacije in problema.

## 8 VIRI IN LITERATURA

Akcijski program za invalide 2014-2021. Dostopno na: [Http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti\\_pdf/invalidi\\_vzv/API\\_2014-2021.pdf](http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti_pdf/invalidi_vzv/API_2014-2021.pdf) (09.06.2016).

Albreht, Andreja, Krištof, P., Pučnik, A., Bera, A., Žiberna, F. (2010). *Prostor za vse: priročnik za načrtovanje brez ovir v zunanjem in javnem prostoru*. Maribor: Kleopatra.

Barnes, C. (2011). *Understanding the Social Model of Disability*. Dostopno na: [Https://www.routledgehandbooks.com/doi/10.4324/9780203144114.ch2](https://www.routledgehandbooks.com/doi/10.4324/9780203144114.ch2) (24.05.2016).

Bernjak, S. (2011). *Zaposlovanje težje zaposljivih skupin na trgu delovne sile - invalidi*. Univerza v Ljubljani: Fakulteta za družbene vede. (Diplomsko delo).

Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina, M. (2005), *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Davis, L. (2006). *The disability studies reader. Second edition*. New York: Routledge.

Flaker, V. (2003). *Oris metod socialnega dela: uvod v katalog nalog centrov za socialno delo*. Zbirka Katalog socialnega dela. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Foucault, M. (1998). *Zgodovina norosti v času klasicizma*. Ljubljana: Založba/cf\*.

OZN, (1975). Deklaracija o pravicah invalidov, Res. št. 3447 (XXX). Dostopno na: [Http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti\\_pdf/konvencija\\_o\\_pravicah\\_invalidov.pdf](http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti_pdf/konvencija_o_pravicah_invalidov.pdf) (25.05.2016).

Goodley, D. (2011). *Disability studies*. London: Sage Publications Ltd.

Hudak, E. (2015). *Zagovorništvo mladih in starih ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo. (diplomska naloga).

Hočevar, T., Tomič, Z., Fatur-Videtič, A., Fužir, J., Kovač, L., Velikonja R. (2009). *"Občina po meri invalidov" – Izziv za lokalno skupnost (Primeri dobre prakse v Sloveniji)*. Ljubljana: Zveza delovnih invalidov Slovenije. Dostopno na: [Http://www.zdis.si/files/obcina\\_po\\_meri\\_invalidov\\_2009 - knjiga.pdf](http://www.zdis.si/files/obcina_po_meri_invalidov_2009_-_knjiga.pdf) (09.06.2016).

Hughes, B. (2012) *Fear, Pity and Disgust*. Dostopno na: [Hhttps://www.routledgehandbooks.com/doi/10.4324/9780203144114.ch6](https://www.routledgehandbooks.com/doi/10.4324/9780203144114.ch6) (26.05.2016)

Kristanc, S. (1995). *Ljudje s posebnimi potrebami in dvojna diskriminacija*. Socialno delo: let. 34 (5), str. 303-308.

Kumari Cambell, F. (2009). *Contours of ableism. The production of disability and abledness*. New York: Palgrave Macmillan.

Lačen, M. (2001). *Odraslost. Osebe z motnjo v duševnem razvoju*. Ljubljana: Zveza Sožitje.

Lamovec, T. (1994). *Zagovorništvo kot oblika svetovanja*, letnik 33, številka 2. Dostopno na: [Http://www.dlib.si/?URN=URN:NBN:SI:DOC-VUT08G6R](http://www.dlib.si/?URN=URN:NBN:SI:DOC-VUT08G6R) (16.02.2016).

Leskošek et al. (2014): *Raziskovanje nasilja v Sloveniji*. Maribor: Založba Aristej.

McLaughlin, J. (2008). *Families raising disabled children*. Eastbourne: Palgrave and Macmillan.

MDDSZ: Vlada sprejela akcijski program za invalide 2014-2021. Dostopno na: [Http://www.mddsz.gov.si/nc/si/medijsko\\_sredisce/novica/article/1966/7326/](http://www.mddsz.gov.si/nc/si/medijsko_sredisce/novica/article/1966/7326/) (09.06.2016).

Mesec, B. (1997), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu I: Načrtovanje raziskave I*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Mesec, B. (2009), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu I: Načrtovanje raziskave II*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Nastran Ule, M. ur. (1999). *Predsodki in diskriminacije. Izbrane socialno-psihološke študije*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.

OZN - Konvencija o pravicah invalidov. Dostopno na: [Http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti\\_\\_pdf/konvencija\\_o\\_pravicah\\_invalidov.pdf](http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/konvencija_o_pravicah_invalidov.pdf) (25.05.2016).

Presen, D. (2004). V C. Uršič (ur.), *Pravica do enakih možnosti in enake obravnave* (str. 103-122). Ljubljana: Inštitut Republike Slovenija za rehabilitacijo.

Rutar, D. (1993). *Hendikep kot simptom*. Časopis za kritiko znanosti. Letnik XXI, številka 156/157.

Rutar, D. (1995). *Telo in oblast: sociologija in filozofija telesa v XIX. In XX. stoletju*. Ljubljana: DAN.

Rutar, D. (1995). *Edina prava ljubezen je ljubezen do drugačnih*. Ljubljana: Vitrum.

Rutar, D. (1996). *Tri razprave o teoriji hendikepa*. Ljubljana: YHD – Društvo za kulturo in teorijo hendikepa.

Sendi, R., Kobal B. (2010). *(Ne)Dostopna Slovenija? Grajene in komunikacijske ovire, s katerimi se srečujejo invalidi*. Ljubljana: Urbanistični inštitut Republike Slovenije.

Shildrick, M. (2012). *Critical Disability Studies*. Dostopno na: <https://www.routledgehandbooks.com/doi/10.4324/9780203144114.ch3> (26.05.2016).

Statistični urad Republike Slovenije. Dostopno na: [Http://www.stat.si/novica\\_prikazi.aspx?id=2034](http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=2034) (24.01.2016).

Statistični urad Republike Slovenije. Dostopno na: [Http://www.stat.si/novica\\_prikazi.aspx?id=4382](http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=4382) (24.01.2016).

SZO, Ženeva, (2001). *Mednarodna klasifikacija funkcioniranja, zmanjšane zmoglosti in zdravja (MKF), IVZ RS in IRSR*, Ljubljana.

Šprohar, L. (1993). *Med slepoto in zaslepljenostjo*. Časopis za kritiko znanosti. Letnik: XXI, številka 156/157.

Šugman Bohinc et al. (2007). *Življenjski svet uporabnika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Trpin, R. (2011). *V jati z drugačnimi: Varstveno delovni center Novo mesto: 30 let*. Novo mesto: VDC.

Uršič, C., Drobnič, J. (1995). *Zaposlovanje invalidov – primerjava politik, koncesij in ukrepov*. Ljubljana: Inštitut Republike Slovenije za rehabilitacijo in Republiški zavod za zaposlovanje.

Videmšek, P. 2013. *Iz institucij v skupnost : stanovanjske skupine nevladnih organizacij na področju duševnega zdravja*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Vertot, N. (2007). *Invalidi, starejši in druge osebe s posebnimi potrebami v Sloveniji*. Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije.

Zakon o invalidskih organizacijah (ZInvO), Ur. I. RS, št. 108/2002. Dostopno na: [Http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO1460](http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO1460) (09.06.2016)

Zakon o zaposlitveni rehabilitaciji in zaposlovanju invalidov (ZZRZI-UPB2). Ur. I. RS, št. 16/2007. Dostopno na: [Http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200716&stevilka=720](http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200716&stevilka=720) (09.06.2016).

Zakon o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih ljudi (ZDVDTP) Ur. I. RS, št. 114/06. Dostopno na: <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO1866> (9.6.2016)

Zaviršek, D. (2000). *Hendikep kot kulturna travma*. Ljubljana: Založba/cf\*.

Zaviršek, D., Zorn, J., Videmšek, P. (2002), *Inovativne metode v socialnem delu: opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje*. Ljubljana: Študentska založba, Fric.

Zaviršek, D. (2014). *Opredelitev hendikepa in razvoj študija hendikepa v socialnem delu: Mednarodna perspektiva*. Socialno delo, letnik 53, številka 3-5. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (str.:133-145).

Zveza Sožitje. *Odraslo obdobje*. Dostopno na: [Http://www.zveza-sozitie.si/odraslo-obdobje.html](http://www.zveza-sozitie.si/odraslo-obdobje.html) (04.02.2016).

Zupan, A., Uršič, C. (1997). *Neodvisno življenje najtežje gibalno oviranih*. Ljubljana: Inštitut RS za rehabilitacijo.

Watson, N., Roulstone, A., Thomas C. (2012). *Researching disablement*. Dostopno na: <https://www.routledgehandbooks.com/doi/10.4324/9780203144114.ch8> (06.06.2016)

World Health Organisation. New world report shows more than 1 billion people with disabilities face substantial barriers in their daily lives. Dostopno na: [Http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2011/disabilities\\_20110609/en/](http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2011/disabilities_20110609/en/) (09.06.2016).

## 9 PRILOGE

### 9.1 TABELA KODIRANJA

Št. izjave	Prepisana izjava	Tema/pojem	Kategorija
1.	Socialna delavka v zavodu obsega širok nabor nalog	Veliko nalog	Delo socialne delavke
2.	spremljanje uporabnikov od začetka-želja	Spremljanje uporabnikov	Vrsta dela
3.	potreba po vključitvi, skozi sprejemni postopek	Sprejemni postopek	Vrsta dela
4.	ko je sprejet pa koordiniram strokovne	Koordiniranje	Vrsta dela
5.	timske obravnave	Sodelovanje s timom	Vrsta dela
6.	pomoč uporabniku pri vključitvi v VDC	Pomoč uporabnikom	Vrsta dela
7.	delu	Pomoč pri delu	Vrsta dela
8.	osebni ravni	Osebna raven	Vrsta dela
9.	Tisti, ki pa tukaj živijo (162 uporabnikov, 81 jih živi, 81 dnevno odhaja domov)	Število uporabnikov	Uporabniki
10.	pa je še več stvari za katere skrbim	Veliko nalog	Delo socialne delavke
11.	finance	denar	Vrsta dela
12.	pooblaščen sem za osebne račune	Bančni račun	Vrsta dela
13.	urejam s stroški	Stroški	Vrsta dela
14.	sodelujem s CSD-jem	institucije	Sodelovanje z drugimi institucijami
15.	občino	institucije	Sodelovanje z drugimi institucijami

16.	svojci	Družina	Delo z družino
17.	specialisti	Strokovni delavci	Sodelovanje z drugimi institucijami
18.	Sem kot en koordinator	Koordiniranje	Delo socialne delavke
19.	So strokovne delavke, ki neposredno delajo z njim, vendar socialni delavec pa vodi vse stvari.	Vodstvo socialne službe	Delo socialne delavke
20.	Letos bo 20 let in sem že cel čas tukaj.	Delovne izkušnje	Delo socialne delavke
21.	Začela sem kot medicinska sestra na oddelku za nego.	Delovne izkušnje	Delo socialne delavke
22.	Sem izredno študirala socialno delo, potem ko sem diplomirala sem se zaposlila kot strokovna delavka.	Izobrazba	Delo socialne delavke
23.	Od leta 2011 pa sem na mestu socialne delavke, ko je sodelavka odšla na mesto strokovne delavke.	Delovne izkušnje	Delo socialne delavke
24.	Sodelovanja z institucijami je veliko	Institucije	Sodelovanje z drugimi institucijami
25.	še posebej če so kakšne pereče stvari kot sta sodelovanji z bolnišnico in drugimi zavodi	Institucije	Sodelovanje z drugimi institucijami
26.	Delo je zelo pestro, veliko je vsega	Pestrost dela	Delo socialne delavke
27.	Trenutno menjamo računalniški program za uporabnike, jaz delam cele dneve	Pestrost dela	Delo socialne delavke
28.	ker menjamo vse podatke in ima socialna delavka pri tem največ dela	Birokracija	Delo socialne delavke
29.	Delo mi je všeč	Zadovoljna z	Delo socialne

		delom	delavke
30.	drugače bi iskala verjetno delo kje drugje	Zadovoljna z delom	Delo socialne delavke
31.	Res je, da so slabi časi za zaposlitve	Slabi časi	Zaposlitev
32.	ampak je tukaj v redu, razgibano delo	Pestrost dela	Delo socialne delavke
33.	Tukaj je vse, stiki s svojci, uporabniki, drugimi strokovnjaki	Stik z ljudmi	Sodelovanje z drugimi institucijami
34.	Ves čas je nekaj. Povsod srečuješ nove in različne ljudi	Stik z ljudmi	Delo socialne delavke
35.	Moja naloga tukaj je, da sem zagovornica uporabnikov.	Zagovorništvo	Delo socialne delavke
36.	Vedno sem na njihovi strani	Na strani uporabnikov	Zagovorništvo
37.	vedno se zavzemam za njihove pravice, koristi in se trudim za dobro njih.	Na strani uporabnikov	Zagovorništvo
38.	Ko so kakšne obravnave, ga moraš zagovarjat in stat za uporabnikom	Podpora	Zagovorništvo
39.	Ko pridejo recimo uporabniki iz enote Bršljin me pridejo vsi pozdraviti, fajn se razumemo,	Poznajo socialno delavko	Sodelovanje z drugimi institucijami
40.	vsi me poznajo	Poznajo socialno delavko	Odnos z uporabniki
41.	Ko imaš en dober odnos z njimi je včasih dosti lažje, ko nastanejo težave denimo vedenjske težave.	Podpora	Delo socialne delavke
42.	Te težave ima ena uporabnica in ko je v tem stadiju je odklonilna do vsega in sem jaz pri reševanju tega kar uspešna	Uspešnost	Delo socialne delavke
43.	Bolj sem uspešna kot zaposleni, ki vsak dan delajo z njo,	Uspešnost	Delo socialne delavke

44.	saj oni zahtevajo nek red, neke meje	Red in meje	Drugi strokovni delavci VDC-ja
45.	jaz pa sem na njihovi strani in mi bolj zaupajo	Zaupanje	Zagovorništvo
46.	Zato je ta odnos bolj soustvarjalen, prijateljski	Soustvarjanje	Odnos z uporabniki
47.	Recimo en uporabnik me prihaja pogledat in mi vedno vse svinčnike pobere (smeh)	Poznajo socialno delavko	Odnos z uporabniki
48.	Vedno moraš biti na njihovi strani, kot zagovornik	Na strani uporabnikov	Zagovorništvo
49.	Tukaj se individualno odločaš za metode dela.	Metode socialnega dela	Delo socialne delavke
50.	Veliko je individualnega dela	Delo s posameznikom	Metode socialnega dela
51.	Ostale strokovne delavke težje to delajo, jaz pa to lahko izvajam in se posvetim vsakemu posamezniku.	Delo s posameznikom	Metode socialnega dela
52.	Potem delo z družino	Delo z družino	Metode socialnega dela
53.	zagovorništvo	zagovorništvo	Metode socialnega dela
54.	krepitev moči	Krepitev moči	Metode socialnega dela
55.	delovni odnos oziroma vse se prepleta, kar v danem trenutku uporabnik potrebuje: krepitev, opolnomočenje, individualno za posameznika kar takrat potrebuje.	Delo s posameznikom	Metode socialnega dela
56.	Veliko je tudi sodelovanja z ostalimi	Sodelovanje	Sodelovanje z

	strokovnimi delavci	drugih institucij	drugimi institucijami
57.	in centri, to je redno mesečno;	Strokovni drugih institucij	Sodelovanje z drugimi institucijami
58.	strokovne obravnave	obravnave	Delo socialne delavke
59.	Jaz presodim koga povabimo, denimo starše, katerega strokovnjaka.	Stik z ljudmi	Delo socialne delavke
60.	Jaz jih zelo dobro poznam in je odvisno od tega kaj komu odgovarja in na kakšno strategijo sodelovanja bo pristal	Dobro pozna svoje uporabnike	Odnos z uporabniki
61.	So pa uporabniki zelo različni:	Raznolikost	Uporabniki
62.	vedenjske težave	Vedenjske težave	Uporabniki
63.	starostne spremembe	Spremembe	Uporabniki
64.	duševne motnje	Motnje v duševnem razvoju	Uporabniki
65.	Na podlagi vsega tega se odločim za strategijo	Dobro pozna svoje uporabnike	Delo socialne delavke
66.	Velik prispevek, zelo	Pomembno delo socialne delavke	Delo socialne delavke
67.	Sicer, vsi delamo za uporabnike in z njimi	Soustvarjanje	Uporabniki
68.	ampak vseeno je socialna delavka tista, ki prispeva največji delež	Pomembno delo socialne delavke	Delo socialne delavke
69.	Tudi to, da vse dokumentiraš, shraniš	Birokracija	Delo socialne delavke
70.	Delovni odnos je seveda prisoten, mogoče ne čisto vsi elementi, vendar je.	Delovni odnos	Koncept delovnega odnosa
71.	Mogoče bi izpostavila en primer. Uporabnik sicer ni več pri nas, sva pa sodelovala. Živel je pri nas in njegova	Primer dobre prakse	Koncept delovnega odnosa

	<p>želja je bila, da zaživi samostojno. Lani, zdaj sem že malo pozabila katerega meseca, se je uspešno integriral v okolje, najel si je stanovanje in živi sam.</p> <p>Z letošnjim letom se je izpisal iz programa dnevne zaposlitve pod posebnimi pogoji. Se je osamosvojil in je bila dobra izkušnja. Na podlagi te izkušnje bi lahko definirala kakšen delovni odnos vzpostavljam in lepo predstavlja vse elemente</p>		
72.	<p>Leta 2005 sem njega sprejela, takrat se je vzpostavil najin odnos, ves čas sem ga podpirala, mu stala ob strani na njegovi poti in pustila njegovim sanjam prosto pot. Tudi včasih ko mi je rekel, kako bo on zmogel in to in tudi če sem sama imela pomisleke, sem pustila, da ima sanje in da živi tako kot živi.</p> <p>Izkazalo se je za uspešno.</p>	Perspektiva moči	Koncept delovnega odnosa
73.	<p>Tudi oblikovala sva akcijski načrt, kako bi on lahko živel sam, koliko pomoči bi potreboval, kje bo to pomoč dobil, kje bo oblikoval socialno mrežo, kako bi jo povečal. Ima namreč veliko ljudi, ki ga podpirajo in mu pomagajo.</p>	Perspektiva moči, etika udeležnosti	Koncept delovnega odnosa
74.	<p>Strinjam se, da je tu notri tudi metoda IPP; individualni projekt pomoči. Ko se je on odločil, da bo odšel mu ni nihče nasprotoval, da bi šel samostojno živeti.</p> <p>Vsi smo podali mnenje, da bo potreboval pomoč ampak mu ni nihče nasprotoval. Ko je on odšel in smo zaključili sodelovanje sem mu dala možnost, da pride ko bo kaj potreboval ali naj pokliče in mu bomo svetovali kje dobi pomoč, kam se obrne. Sva pa pred izselitvijo uredila vse formalne stvari</p>	Ravnanje s sedanostjo	Koncept delovnega odnosa

	glede financ in stanovanja. Najprej sem mu jaz pomagala, zdaj pa se je naučil že sam skrbeti za to.		
75.	Veliko ga je in je ves čas prisotno, saj je poglobitna naloga se mi zdi.	Zagovorništvo kot poglobitna naloga	Zagovorništvo
76.	Odvisno je kako pristopiš, če si si stvari zadal tako, da delaš za njih in si tukaj da delaš za njihovo korist in skupaj z njimi, je zagovorništvo res tisto glavno	Dela z njimi in za njihovo korist	Zagovorništvo
77.	pa tudi opolnomočenje	Krepitev moči	Metode socialnega dela
78.	Mi ne rečemo, da je to neka plača, to je nagrada	Nagrada za delo	Uporabniki
79.	Našim uporabnikom država nameni nadomestilo za invalidnost	Pomoč uporabnikom	Zakonodaja
80.	To dobijo čisto vsi, znesek je zelo različen	Različni zneski nagrad	Uporabniki
81.	Ne vem koliko je to točno, nimam vpogleda v to	Birokracija	Delo socialne delavke
82.	Po smrti svojih staršev pa so upravičeni tudi do družinske pokojnine	Družinska pokojnina	Zakonodaja
83.	V delavnicah koliko dobijo pa je tudi čisto odvisno	Nagrada za delo	Uporabniki
84.	Uporabniki temu sicer rečejo plača, ampak je to bolj simbolično	Nagradi rečejo plača	Uporabniki
85.	Recimo v mizarski delavnici so zelo visoke nagrade; okoli 100€	Nagrada za delo	Uporabniki
86.	V ostalih delavnicah pa je odvisna nagrada od tega koliko je zaslužka v tej delavnici od izdelkov.	Nagrada odvisna od zaslužka za izdelke	Uporabniki
87.	Nekaj denarja gre tudi v skupen fond iz katerega se črpa denar za izlete, plesne	Skupen fond	Uporabniki

	vaje, kino, ipd		
88.	Je pa res, da ni več toliko dela kot prej. Včasih je bilo veliko podjetij, ki so nam dali različna pomožna dela. Zdaj je ostalo le še roletarstvo Medle, sicer pa ni	Sodelovanje s podjetji in delo za podjetja	Uporabniki
89.	Vse kar je je potem lastni program, kar prodajamo v lastnih prodajalnih	Izdelki uporabnikov	Uporabniki
90.	Še posebej ob praznikih se veliko prodaja in nas povabijo v ostala podjetja, da tam prodajajo	Izdelki uporabnikov	Sodelovanje z drugimi institucijami
91.	Tam se veliko proda, recimo v tovarni Krka	Delo za druga podjetja	Sodelovanje z drugimi institucijami
92.	Podjetja pri nas potem tudi naročajo izdelke, da jih naredimo za njih, denimo voščilnice	Delo za druga podjetja	Sodelovanje z drugimi institucijami
93.	Izdelki so zelo dobri, ni to kar nekaj	Izdelki uporabnikov	Uporabniki
94.	Recimo les je zelo kvaliteten; oreh, oljka in ni to tako kar kupiš poceni v trgovini.	Kvalitetni izdelki	Uporabniki
95.	Res pa je, da trg ponuja veliko poceni stvari iz Kitajske in se to pozna na prodaji	Konkurenca	Uporabniki
96.	Vendar pri nas se spet ne pozna toliko, ker imamo stalno kupce, ki vejo, da imamo kvalitetne in lepe stvari.	Kvalitetni izdelki	Uporabniki
97.	Največ je teh birokratskih ovir	Ovire	Zakonodaja
98.	Če pa pride do ovire z uporabniki, pa je odvisno od tega kakšen je problem	Delo s posameznikom	Metode socialnega dela
99.	Če je recimo problem odnos z družino, rešuješ tako, da se pogovoriš s svojci, jim razložiš, odvisno na kateri strani se	Delo z družino	Metode socialnega dela

	pojavi ovira		
100.	Včasih se nič ne da, včasih smo tako omejeni s pravili in zakoni, da ne moreš nič	Zakoni omejujejo	Zakonodaja
101.	Recimo ena uporabnica je prišla k meni glede ene birokratske ovire. Vsi, ki pri nas bivajo imajo pri nas prijavljeno začasno prebivališče, doma pa stalno. Ona pa živi nekje drugje in je tam spet prijavljen en naslov. Vendar tukaj ne moreš nič. Stalni naslov mora imet, ker biva pri nas je tukaj začasni naslov, državni organi pa pošiljajo pošto na stalni naslov, zato se mora ona slišati s sorodniki, da pobere to pošto. Začasno se mora oglasiti tu, da tukaj pobere pošto. Potem ima pa še en naslov. Ne more se prijaviti tam kjer je bivalna enote, to se ne da, čeprav si ona želi, saj je začasni naslov le tam kjer je sedež zavoda. To za njo predstavlja določene ovire. Sicer je dovolj samostojna, da sama hodi po pošto in ureja stvari, vendar jo to moti, ker ima toliko naslovov. Ona je prišla k meni, da bi ji uredil začasno bivališče tam kjer je bivalna enota, vendar sem ji rekla da to zakonsko ne gre. Zato najino sodelovanje pri tem ni bilo tako uspešno, ker ni razumela zakaj ne gre. Dogovorili sva se, da ji pri tem pomagam, pa tudi sama zmore veliko	Primer dobre prakse	Koncept delovnega odnosa
102.	Vsekakor.	Integracija	Vrsta dela
103.	Zavod se tudi zelo trudi za integracijo	Integracija	Vrsta dela
104.	Tudi v okolju smo že prepoznavni, še posebej naša bivalna enota, ki je locirana v okolju, kjer so same	Odnos z okoljem	Uporabniki

	stanovanjske hiše.		
105.	Tudi naši fantje nudijo kakšno pomoč sosedom, denimo košnjo trave	Odnos z okoljem	Uporabniki
106.	Zelo lepo so sprejeti	Odnos z okoljem	Uporabniki
107.	Enkrat je bila sicer pritožba, ko so preveč okrasili hišo z lučkami za novo leto, sicer pa so zelo lepo sprejeti, jih prosijo za pomoč in jih tudi nagradijo za to	Odnos z okoljem	Uporabniki
108.	To našim uporabnikom prija in se potem še bolj trudijo, da se izkažejo.	Želja po stiku z okoljem	Uporabniki
109.	Enkrat na leto imamo tudi dan odprtih vrat in potem povabijo vse sosede in se res potrudijo, da jih pogostijo	Želja po stiku z okoljem	Uporabniki
110.	Poleg nas je DSO, z njimi se tudi dobro razumemo.	Stik z DSO	Sodelovanje z drugimi institucijami
111.	Oni imajo tudi park in konje, sprehajalne poti. Mi to dnevno koristimo in smo dobrodošli pri tem. Zato se uporabniki družijo tudi z uporabniki doma in oskrbovalci	Stik z DSO	Sodelovanje z drugimi institucijami
112.	Tudi z OŠ, ki je tu blizu dobro sodelujemo	Sodelovanje z OŠ Šmihel	Sodelovanje z drugimi institucijami
113.	Otroci nas pridejo razveselit za novo leto, pripravijo nam gledališko igro, glasbeno točko ali kaj podobnega, pa za pust pridejo in imamo potem skupaj pustno rajanje	Sodelovanje z OŠ Šmihel	Sodelovanje z drugimi institucijami
114.	Otroci nas dobro sprejemajo, kar pa je odvisno od strokovnega kadra v šoli, kako pripravijo svoje učence	Odnos učencev do uporabnikov	Sodelovanje z drugimi institucijami
115.	S šolo super sodelujemo in ni čutiti predsodkov ali stereotipov	Sodelovanje z OŠ Šmihel	Sodelovanje z drugimi institucijami

116.	smo pa že imeli slabo izkušnjo	Slaba izkušnja	Sodelovanje z drugimi institucijami
117.	Ko smo šli recimo na sprehod so bili deležni opazk, so se jim smejali, ipd	Odnos z okoljem	Uporabniki
118.	Recimo ena uporabnica je k nam prihajala z avtobusom in so se učenci iz nje norčevali in podobne stvari.	Primer odnosa okolja	Uporabniki
119.	Takrat je šla ena socialna delavka z njo na avtobus in se poskušala pogovoriti z otroci ter jim razložila situacijo	Spremljanje uporabnikov	Vrsta dela
120.	Bil je tudi klic iz šole, da naj mi poskrbimo za uporabnico in ji priskrbimo prevoz. To se mi ne zdi prav, saj morajo sami poskrbeti za izobrazbo otrok, da do tega ne bo prišlo.	Sodelovanje z OŠ Šmihel	Sodelovanje z drugimi institucijami
121.	Sicer pa ni veliko tega	Odnos z okoljem	Uporabniki
122.	To je mogoče prvi strah	Strah drugih pred stikom z uporabniki	Uporabniki
123.	To so zelo prijetni ljudje, potem ko jih spoznaš vidiš, da so zelo prijazni	Odnos z okoljem	Uporabniki
124.	Sodelujemo tudi s Centrom biotehnike in turizma in je sodelovanje krasno	Sodelovanje s Centrom biotehnike in turizma Grm	Sodelovanje z drugimi institucijami
125.	Vsak dan gre okoli 8 uporabnikov na kmetijsko šolo in pomagajo pri vzdrževanju posestva in se družijo z dijaki, počnejo različne stvari: skrb za živali, pobiranje jabolk	Sodelovanje s Centrom biotehnike in turizma Grm	Sodelovanje z drugimi institucijami
126.	Zelo različne	Različni odnosi s starši	Odnos s starši
127.	Z enimi dobro sodelujemo, so	Sodelovanje	Odnos s starši

	pripravljeni sodelovat		
128.	se zanimajo za svoje otroke	Zanimajo se za svoje otroke	Odnos s starši
129.	in čutijo povezanost	Čutiti povezanost	Odnos s starši
130.	Drugi skrajni primeri so pa tisti, kjer ni nobenega stika	Ni stika s starši	Odnos s starši
131.	Tam se ves čas trudiš	Trud za stik s starši	Odnos s starši
132.	Nekaj uporabnikov je tudi, ki nimajo nikogar več, starši so umrli, sorodstva ni ali pa ne želijo sodelovati.	Nimajo več staršev ali pa starši ne želijo sodelovati	Odnos s starši
133.	Vedno iščemo stike	Iščejo stike s starši	Odnos s starši
134.	in se vse strokovne delavke vključujemo, vendar je odvisno od pripravljenosti.	Vključujejo se tudi druge strokovne delavke	Drugi strokovni delavci VDC-ja
135.	Je pa res, da si uporabniki bližine in povezanosti zelo zelo želijo	Želja po povezanosti	Uporabniki
136.	to se še posebej vidi med prazniki	Želja po povezanosti	Uporabniki
137.	Vsi bi radi nekam šli	Želja po povezanosti	Uporabniki
138.	in bi radi nekam ali nekemu pripadali	Želja po pripadnosti	Uporabniki
139.	zato je hudo, če nimajo nekoga	Iščejo stike s starši	Uporabniki
140.	To je recimo ena uporabnica, ki živi v enoti Šmihel in ima le brate in sestre. Ima občasne stike, brat ji recimo pošilja pakete s priboljški. Velikokrat pride k meni in pove, da je dobila paket. To ji	Veliko pomeni stik z brati in sestrami	Uporabniki

	veliko pomeni.		
141.	Ob praznikih je najbolj hudo, ko vidijo, da večina njih gre domov	Želja po povezanosti	Uporabniki
142.	Zato se tukaj poskusimo čim bolj potruditi, da obeležimo praznike.	Obeleževanje praznikov	Uporabniki
143.	Zdaj za veliko noč smo pekli potico, da imajo občutek doma in domačnost	Želja po povezanosti	Uporabniki
144.	V Bršljinu pripravljajo razstave in delavnice in povabijo starše in svojce. Tam je kar velika odzivnost.	V enoti Bršljin večja odzivnost staršev	Odnos s starši
145.	Tudi tukaj v Šmihelu smo vabili, vendar je bila slabša odzivnost	Slaba odzivnost	Odnos s starši
146.	ker so starejši uporabniki in nimajo staršev ali pa so hendikepirani.	Hendikepirani uporabniki	Uporabniki
147.	Zato se je tukaj bolj kot ne nehalo, vendar se pa potem slišimo po telefonu	Slaba odzivnost	Odnos s starši
148.	ali pa grem jaz na teren z uporabnikom, pa ga odpeljem domov	Terensko delo	Delo socialne delavke
149.	ali greva na obisk kam	Želja po povezanosti	Uporabniki
150.	Terenskega dela je veliko	Terensko delo	Delo socialne delavke
151.	Imamo tudi integrirano zaposlitev	Integrirana zaposlitev	Zaposlitev
152.	ki izhaja iz želje uporabnika	Želje uporabnikov	Zaposlitev
153.	Če bi recimo rad delal z živalmi, sklenemo pogodbo o medsebojnem sodelovanju z nekim podjetjem, ki se ukvarja z živali	Želja po delu	Zaposlitev
154.	Recimo neki uporabnik je vsak dan odhajal v trgovino za živali Tukano in je	Primer integrirane zaposlitve	Zaposlitev

	bilo sodelovanje uspešno		
155.	Druga uporabnica nudi pomoč v pralnici	Delo uporabnikov	Zaposlitev
156.	Ti uporabniki imajo zato večjo nagrado.	Večje nagrade za integrirano zaposlitev	Zaposlitev
157.	Še vedno ne prejema plače, ker se oni ne morejo zaposliti, saj bi drugače izgubili vse pravice, ki gredo z Zakonom o družbenem varstvu telesno in duševno prizadetih oseb	Nagrada za delo	Zakonodaja
158.	Ta zakon uporabnikom nudi neko varnost	Zakon nudi varnost uporabnikom	Zakonodaja
159.	Po tem zakonu so upravičeni do nadomestila za invalidnost, možnost imajo vključitve v VDC in to obliko zaposlitve, v institucionalnem varstvu	Nadomestilo za invalidnost	Zakonodaja
160.	Če tako gledaš, so nekako zaščiteni in varni, saj če ne more nihče za njih skrbet imajo nekoga, kamor lahko grejo.	VDC kot prostor, kamor lahko gredo, če več nihče ne more skrbeti zanje	Zakonodaja
161.	Če bi se pa zaposlili pa bi vse te pravice izgubili	Pravice	Zaposlitev
162.	To je problem s katerim se ukvarjamo	Problem pravic in zaposlitve	Zaposlitev
163.	Manjka ena možnost vmes	Možnost	Zakonodaja
164.	Imamo pravilnik o nagrajevanju in so postavke.	Pravilnik o nagradah	Zakonodaja
165.	Za nagrado se ne ovrednoti samo to koliko uporabnik naredi ampak tudi trud, volja, sodelovanje	Trud za nagrado	Zaposlitev

166.	To se ovrednoti in točkuje, zato so nekatere nagrade zelo majhne.	Točkovanje za nagrade	Zakonodaja
167.	Je pa nagrada denar, saj denar vsem veliko pomeni	Denar	Zaposlitev
168.	Če že ne pomeni denar vsem prave vrednosti, pa vejo kaj pomeni denar in čemu to služi. Zato si vsi to želijo. In komaj čakajo, da gredo v trgovino in si kupijo kaj.	Denar ima svoj pomen za uporabnike	Uporabniki
169.	Denar se da na roke iz računovodstva ko je plačilni dan	Denar na roko	Zaposlitev
170.	Oni to podpišejo	Podpišejo, da so prejeli nagrado	Uporabniki
171.	potni stroški gredo na njihove račune	Potni stroški	Zaposlitev
172.	nagrada pa gre njim v roke.	Denar na roke	Uporabniki
173.	Tisti, ki delajo v delavnicah pa so vključeni v dve storitvi	Delo v delavnicah	Storitve VDC-ja
174.	Ena storitev je institucionalno varstvo, kjer se nadomešča vloga družine.	Institucionalno varstvo	Storitve VDC-ja
175.	Druga storitev pa je varstvo, vodenje in zaposlitev pod posebnimi pogoji	Vodenje in zaposlitev pod posebnimi pogoji	Storitve VDC-ja
176.	To je mišljeno kot storitev. To ni samo delo, ki jo smatramo kot zaposlitev ampak so tudi aktivnosti in skrb	Aktivnosti in skrb	Storitve VDC-ja
177.	To ni smatrano kot neka služba ali zaposlitveni centri	Institucionalno varstvo	Storitve VDC-ja
178.	Če je neko delo, potem ga opravimo, če pa ni dela, pa počnemo kaj drugega recimo gremo na sprehod, pečemo pecivo, praznujemo, dodatne aktivnosti,	Sprehodi, peka peciva, praznovanje, dodatne	Storitve VDC-ja

	ki se v okviru programa izvajajo: ples, šport, gledališče.	aktivnosti	
179.	Urnik je določen, ker to je naš odpiralni čas, ni pa obvezna prisotnost	Urnik	Uporabniki
180.	Uporabniki pridejo in smo dogovorjeni že ob sprejemu	Dogovor o sodelovanju	Koncept delovnega odnosa
181.	To damo v dogovor, kako in kdaj prihaja in odhaja, ampak ni to spet nujno, tako kot mi ko moramo biti od takrat in takrat v službi	Dogovor o sodelovanju	Koncept delovnega odnosa
182.	Ko imamo mi kolektivni dopust so delavnice zaprte, ampak ne čisto, ker so nekateri še vedno tukaj in nudijo delavnice, pomoč in varstvo tistim, ki ne morejo iti domov.	Delavnice in varstvo tudi med dopusti zaposlenih	Storitve VDC-ja
183.	Se pa pri tem dogovorimo, da ne naročamo prevoza ali malice	Dogovor o sodelovanju	Koncept delovnega odnosa
184.	Vsi uporabniki so soglasno povedali	Enotnost uporabnikov	Uporabniki
185.	da vsak dan delajo v delavnicah	Delo v delavnicah	Storitve VDC-ja
186.	Njihova delavnica je mizarska delavnica	Mizarska delavnica	Uporabniki
187.	V njej izdelujejo izdelke iz lesa, vrtajo v les, brusijo, režejo in izdelujejo material za elektriko	Mizarska delavnica	Uporabniki
188.	Vsi povedo, da jim je delo zelo všeč in ga ne bi zamenjali. Raje bi delali v mizarstvu, kot denimo v kuhinji ali šiviljski delavnici.	Zelo radi delajo v mizarski delavnici	Uporabniki
189.	Uporabnica D je najmanj časa v mizarski delavnici, vendar se v njej počuti dobro in delo ji je všeč	Zelo radi delajo v mizarski delavnici	Uporabniki

190.	Včasih je dela manj in se sprehajajo po okolici.	Sprehod po okolici, če ni dela	Odnos z okoljem
191.	Včasih jim je tudi malo dolgčas, saj mizarska delavnica za njih predstavlja neko zaposlitev misli	Delavnice predstavljajo zaposlitev misli	Uporabniki
192.	To dejavnost dojemajo kot službo	Dejavnosti so za njih služba	Uporabniki
193.	Dobijo tudi mesečno nagrado v višini 100€	Nagrada za delo	Uporabniki
194.	Mizarska delavnica je najbolje nagrajena delavnica	Največja nagrada v mizarski delavnici	Uporabniki
195.	Na svoje delo so zelo ponosni	Ponosni na svoje delo	Uporabniki
196.	Pri delu prihaja tudi do poškodb	Poškodbe pri delu	Uporabniki
197.	največ do poškodb na rokah	Poškodbe pri delu	Uporabniki
198.	Uporabniki se nasmehnejo ob tem, da se poškodbe včasih zgodijo tudi po neumnosti	Poškodbe pri delu	Uporabniki
199.	Najbolj se veselijo prihoda v VDC, ko se dogaja kaj posebnega	Veselijo prihoda v VDC	Storitve VDC-ja
200.	denimo kakšna prireditve, dan odprtih vrat, izleti in aktivnosti kot so kegljanje, nogomet, letovanje, ipd.	Prireditve, dnevi odprtih vrat, izleti	Storitve VDC-ja
201.	Velikokrat priredijo tudi skupno zabavo ob praznikih ali rojstnih dnevih	Prireditve, dnevi odprtih vrat, izleti	Stoitve VDC-ja
202.	Takrat vsak nekaj prispeva in prinese nekaj	Prispevajo k prireditvam	Uporabniki
203.	Uporabnica D vedno speče kakšen biskvit	Peka peciva	Uporabniki
204.	uporabniku C pa pecivo in ostale	Vključevanje	Odnos z družino

	dobrote spečeta in pripravita mama ter njegova sestra.	staršev in bratov/sester	
205.	Tudi ostali kaj prinesejo ali kupijo v trgovini	Vsi nekaj prispevajo	Uporabniki
206.	Pri tem jim pomaga družina	Pomoč družine	Odnos z družino
207.	V prostem času vsi uporabniki pomagajo doma pri delu	Pomoč doma	Odnos z družino
208.	Uporabnica D okopava vrt ter sadi, uporabnika A in F pomagata doma pri kmetiji ter košnji trave. Ostali uporabniki bodisi doma kosijo travo ali pomagajo pri manjših opravilih.	Pomoč doma	Odnos z družino
209.	Uporabnik B zelo rad hodi na sprehod s svojo psičko, ki jo ima za dobro prijateljico. Rad se z njo umakne v naravo, saj se tako počuti dobro in srečno	Sprehod s psom	Uporabniki
210.	Nekateri uporabniki se tudi aktivno ukvarjajo z nogometom	Nogomet	Uporabniki
211.	Uporabniki so povedali, da se veliko srečujejo s socialno delavko	Stik s socialno delavko	Uporabniki
212.	Srečujejo se tudi z vodjo enote	Stik z vodjo enote	Uporabniki
213.	kuharicami	Stik s kuharicami	Uporabniki
214.	čistilkami	Stik s čistilkami	Uporabniki
215.	in ostalimi zaposlenimi	Stik z ostalimi zaposlenimi	Uporabniki
216.	Največ so v stiku s socialno delavko ter vodjema mizarske delavnice	Največ stika s socialno delavko in vodjema	Uporabniki

		mizarske delavnice	
217.	Z vsemi zaposlenimi imajo uporabniki dobre odnose	Odnos z zaposlenimi	Drugi strokovni delavci VDC-ja
218.	in se z njimi razumejo.	Odnos z zaposlenimi	Drugi strokovni delavci VDC-ja
219.	Najbolj pri srcu jim je socialna delavka	Uporabniki imajo najraje socialno delavko	Odnos s socialno delavko
220.	ki jo opišejo kot prijazno,	Prijazna	Odnos s socialno delavko
221.	iskreno	Iskrena	Odnos s socialno delavko
222.	nasmejana	Nasmejana	Odnos s socialno delavko
223.	in vedno pripravljena pomagat	Pripravljena pomagat	Odnos s socialno delavko
224.	Radi imajo tudi vodji mizarske delavnice	Radi imajo vodji mizarske delavnice	Drugi strokovni delavci VDC-ja
225.	Uporabnica D je povedala, da se ob težavah raje obrne na socialno delavko	Pripravljena pomagat	Odnos s socialno delavko
226.	uporabniki moškega spola pa se najprej raje obrnejo na njihovega vodjo delavnice.	Moški se v težavah najraje obrnejo na moško vodjo delavnice	Drugi strokovni delavci VDC-ja
227.	Z njim organizirajo tudi piknike	Prireditve, dnevi odprtih vrat, izleti	Drugi strokovni delavci VDC-ja
228.	Če se primer izkaže za problem, vodja delavnice poišče pomoč pri ostalih zaposlenih in skupaj poskušajo najti rešitev.	Vodje rešujejo probleme kolektivno	Drugi strokovni delavci VDC-ja

229.	To, da so zaposleni skupili skupaj v določenih situacijah in združili moči, se je zgodilo že velikokrat	Združitev moči zasposlenih	Drugi strokovni delavci VDC-ja
230.	Njuna vodja delavnice sta prijazna	Vodji delavnice sta prijazni	Drugi strokovni delavci VDC-ja
231.	vendar tudi stroga	Vodji delavnice sta strogi	Drugi strokovni delavci VDC-ja
232.	Ženska vodja je strožja od moške vodje.	Ženska vodja mizarske delavnice je strožja od moške vodje	Drugi strokovni delavci VDC-ja
233.	Uporabniki pravijo, da vodji nikoli ne kričita, le povzdigneta glas in zatem mirno razložita kaj je narobe ter kako to popraviti	Sporazumno reševanje težav	Drugi strokovni delavci VDC-ja
234.	Kazni ne prejemajo, edino, če pri delu ne nosijo ustrezne zaščitne opreme.	Kazni za uporabnike	Uporabniki
235.	Na to jih opozori tudi inšpektor, če jih kdaj obišče. Vendar to se zgodi zelo redko	Inšpektor	Sodelovanje z drugimi institucijami
236.	Vsi uporabniki pravijo, da jim zaposleni, še posebej pa socialna delavka znajo pomagati pri težavah.	Vsi zaposleni znajo pomagati reševati težave	Drugi strokovni delavci VDC-ja
237.	Na njo se obrnejo ko imajo težave v VDC-ju	Ko imajo težave se obrnejo na socialno delavko	Odnos s socialno delavko
238.	ali doma, v osebem življenju	Težave doma	Uporabniki
239.	Uporabnica D prihaja redno v stik s socialno delavko in pove, da ji je zelo veliko pomagala v zvezi s težavami doma.	Ko imajo težave se obrnejo na socialno delavko	Odnos s socialno delavko
240.	Pravi, da se je z njo pogovorila in se je	Počutijo se bolje	Odnos s socialno

	ob tem počutila bolje	po pogovoru s socialno delavko	delavko
241.	Socialna delavka ji je predlagala koristne nasvete, ki so ji bile v pomoč	Nasveti	Delo socialne delavke
242.	Pri nekaterih drugih težavah, s katerimi se je uporabnica D srečala, sta se s socialno delavko pogovorili ter skupaj odločili za primerno rešitev.	Soustvarjanje rešitev	Odnos s socialno delavko
243.	Uporabniki se strinjajo, da socialni delavki zaupajo	Zaupajo socialni delavki	Odnos s socialno delavko
244.	ona jih razume in se z veseljem obrnejo na njo, saj zna pomagati.	Radi se obrnejo na socialno delavko	Odnos s socialno delavko
245.	Pravijo, da socialne delavke ne bi zamenjali, ker reši vse težave	Ne bi zamenjali socialne delavke	Odnos s socialno delavko
246.	Socialno delavko obiščejo tudi takrat, ko ne potrebujejo nasvetov ali imajo težave. Obiščejo jo še posebej ko delajo na recepciji in jim je včasih dolgčas, ali pa nosijo pošto do zaposlenih.	Socialno delavko obiščejo tudi, ko nimajo težav.	Odnos s socialno delavko
247.	Takrat se ustavijo pri socialni delavki, ki ima vedno odprta vrata	Socialna delavka ima vedno odprta vrat	Odnos s socialno delavko
248.	in z njo malo poklepetajo.	Klepetajo s socialno delavko	Odnos s socialno delavko
249.	S socialno delavko se uporabniki srečujejo vsak dan	Srečujejo se vsak dan	Odnos s socialno delavko
250.	saj jih socialna delavka obišče v delavnicah	Srečujejo se vsak dan	Odnos s socialno delavko
251.	ali pa uporabniki obiščejo njo ter poklepetajo	Klepetajo s socialno delavko	Odnos s socialno delavko
252.	Z njo se srečujejo tudi, ko imajo težave bodisi v VDC-ju ali doma v osebni	Pogovor o težavah doma in	Odnos s socialno delavko

	življenju.	v osebnem življenju	delavko
253.	Uporabnica D je povedala, da jo socialna delavka vedno posluša ko ima težave	Socialna delavka jo posluša	Odnos s socialno delavko
254.	in upošteva njene želje, predloge in potrebe	Upošteva želje uporabnikov in njihove predloge ter potrebe	Delo socialne delavke
255.	Skupaj se pogovorita in dogovorita	Pogovor in dogovor	Odnos s socialno delavko
256.	S socialno delavko se uporabniki srečujejo tudi na kakšnih prireditvah, dnevih odprtih vrat, letovanjih, izletih, ipd.	Stik s socialno delavko na prireditvah, dnevih odprtih vrat, izletih in letovanjih.	Odnos s socialno delavko
257.	Socialna delavka je uporabnike podprla pri stiskah v osebnem in tudi skupnostnem življenju	Podpora	Delo socialne delavke
258.	Uporabniki so na socialno delavko zelo navezani	Navezanost uporabnikov na socialno delavko	Odnos s socialno delavko
259.	saj jo sprejemajo kot tisto prijateljico	Sprejemajo jo kot prijateljico	Odnos s socialno delavko
260.	ki jih zna poslušati in jim pomagati.	Poslušanje	Delo socialne delavke
261.	Ji zaupajo in se z njo dobro razumejo	Zaupajo socialni delavki	Odnos s socialno delavko
262.	Vedo, da se nanjo lahko obrnejo ob težavah.	Vedo, da se lahko nanjo obrnejo	Odnos s socialno delavko
263.	Uporabnike ni strah česa povedati, počutijo se varne	Uporabniki se počutijo varne	Varnost v VDC-ju

264.	Menijo, da lahko v VDC-ju uveljavljajo svojo voljo ter, da njihova beseda šteje.	Uporabniki in njihovo mnenje štejejo	Varnost v VDC-ju
265.	Ne počutijo se zatirane	Uporabniki niso zatirani	Varnost v VDC-ju
266.	Pri delu v mizarski delavnici socialna delavka ne pomaga.	Socialna delavka ne pomaga v mizarski delavnici	Delo socialne delavke
267.	Pomaga jim na način, da ko pride do konflikta ali težave povezane z delom	Socialna delavka jim pomaga v konfliktih	Delo socialne delavke
268.	poskuša ugotoviti zakaj je do tega prišlo in poiskati primerno rešitev.	Ugotovi vzrok problema in išče rešitve	Delo socialne delavke
269.	Pri tem do vsakega uporabnika deluje drugače, saj so si uporabniki med seboj različni	Raznolikost	Uporabniki
270.	Uporabniki se med seboj dobro razumejo.	Enotnost uporabnikov	Uporabniki
271.	So prijatelji in si med seboj zaupajo	Uporabniki so prijatelji	Uporabniki
272.	Včasih pride tudi do konfliktov pri delu, ampak jih rešijo	Tudi sami rešujejo konflikte	Uporabniki
273.	Uporabnik C pravi, da mu uporabnica iz enote Bršljin »teži« in mu to ni všeč	Primer odnosa	Uporabniki
274.	Pove ji, da naj neha in, da to ni v redu	Povedo, če jih kaj moti	Uporabniki
275.	Včasih se uporabniki VDC-ja srečajo z uporabniki Doma starejših občanov Novo mesto, ki se nahaja čez cesto	Stik z DSO	Sodelovanje z drugimi institucijami
276.	Spomnijo se nekega starejšega gospoda, ki je sedal že preminil, kako je	Prihajal na obisk gospod iz DSO-ja	Odnos z okoljem

	vsak dan prihajal k njim na obisk.		
277.	Uporabniki so mu velikokrat očistili invalidski voziček in mu napolnili zrak v gumah. Med seboj so se razumeli. Sedaj, ko gospoda ni več, se ne srečujejo veliko z uporabniki DSO-ja. Če prirejajo kakšno zabavo ali proslavo jih povabijo, sicer pa med seboj nimajo stika	Primer odnosa	Odnos z okoljem
278.	Uporabniki povedo, da se v VDC-ju počutijo varne	Uporabniki se počutijo varne	Varnost v VDC-ju
279.	Menijo, da je to varen prostor	varen prostor	Varnost v VDC-ju
280.	in radi vsakodnevno prihajajo v VDC	Radi prihajajo	Varnost v VDC-ju
281.	Tu so veseli, sproščeni in zadovoljni.	Uporabniki so veseli in sproščeni	Varnost v VDC-ju
282.	Spremenili ne bi ničesar	Spremenili ne bi nič	Uporabniki
283.	Ne počutijo se zatirane, saj svojo voljo lahko uveljavljajo	Uporabniki niso zatirani	Varnost v VDC-ju
284.	Še posebej se veselijo prihoda, ko jih čaka zanimiv in pester dan.	Pestri in zanimivi dnevi	Storitve VDC-ja
285.	Zelo všeč so jim zabave ter letovanja na morju	Všeč so jim zabave	Storitve VDC-ja
286.	Tega se uporabniki z veseljem in množično udeležijo, saj so njihovi prispevki minimalni, ostalo pa financira Zveza Sožitje	Zveza Sožitje	Sodelovanje z drugimi institucijami
287.	Uporabniki v VDC prihajajo samostojno, od doma. Pri tem nimajo težav	Samostojnost	Uporabniki
288.	Uporabniki o starših in odnosih s starših ter ostalimi družinskimi člani doma niso	Niso povedali veliko o odnosih	Odnos s starši

	povedali veliko.	doma	
289.	Pravijo, da starši pridejo na obisk, vendar redko	Starši pridejo redko na obisk	Odnos s starši
290.	Večkrat pridejo na sestanke, zabave ali prireditve, kar tako zgolj iz radovednosti pa ne	Pridejo na sestanke, zabave	Odnos s starši
291.	Sami si tudi ne želijo, da starši veliko pridejo, ker si želijo biti samostojni	Samostojnost	Uporabniki
292.	Tudi ne prirejajo veliko nastopov za starše v smislu recitacij, petja ali nastopanja zato, ker jim je to pred starši neprijetno.	Neprijetno jim je nastopati pred starši	Odnos s starši
293.	Uporabniki so bolj redkobesedni na to temo	Redkobesednost	Uporabniki
294.	vendar na splošno, se doma razumejo dobro, brez posebnosti.	Na splošno se razumejo dobro	Odnos s starši
295.	Pri družinskih odnosih izstopa uporabnik C, saj je nanj njegov oče zelo ponosen.	Primer odnosa	Odnos s starši
296.	Večkrat ga pride obiskat	Primer odnosa	Odnos s starši
297.	hodi z njim na nogometne tekme	Primer odnosa	Odnos s starši
298.	skupaj doma delajo in se imajo na splošno veselo	Delo doma	Odnos s starši
299.	Starši ga pri vsem zelo podpirajo in so zelo prisotni v njegovem življenju na pozitiven način, kar se tiče podpore	Starši ga podpirajo	Odnos s starši
300.	Uporabnica D po smrti mame živi pri bratu	Skrb drugih sorodnikov po smrti staršev	Odnos z družino
301.	Med pogovorom o njeni družini in odnosih doma postane žalostna in potoči solze	Pri pogovoru o družini postane žalostna	Odnos z družino

302.	Pravi, da živi v spodnjem delu hiše samostojno	Samostojnost	Uporabniki
303.	Včasih se skregajo, sicer pa se z vsemi dobro razume	Se dobro razumejo	Odnos z družino
304.	Z nečakinjama se tudi rada igra odbojko in jim krajša čas	Igra z nečakinjama	Odnos z družino
305.	Uporabnici D se je bilo težko prilagoditi novemu načinu življenja po smrti matere, saj je bila nanjo zelo navezana	Težko se ji je bilo prilagoditi novemu načinu življenja	Odnos z družino
306.	Vendar sedaj se počuti dobro in je srečna	Se dobro razumejo	Odnos z družino
307.	Uporabnik E živi s svojo mamo, s katero se dokaj dobro razume	Z mamo se dobro razume	Odnos s starši
308.	Je bolj muhaste narave, zato ne pomaga vedno pri hišnih opravilih.	Ne pomaga vedno doma	Odnos z družino
309.	Iz tega razloga največkrat pride do konfliktov, ki pa se vedno rešijo	Konflikti se vedno rešijo	Odnos s starši
310.	Tudi ostali uporabniki imajo dobre odnose s svojimi bližnjimi in tudi z domačimi živalmi, kot je povedal uporabnik B za svojo psičko.	Se dobro razumejo	Odnos z družino

## 9.2 OSNO KODIRANJE

- DELO SOCIALNE DELAVKE
  - Veliko nalog (1, 10)
  - Koordiniranje (18)
  - Vodstvo socialne službe (19)
  - Delovne izkušnje (20, 21, 23)
    - Izobrazba (22)
  - Pestrost dela (26, 27, 32)
  - Birokracija (28, 69, 81)
  - Zadovoljna z delom (29, 30)
    - Stik z ljudmi (34, 59)
    - Zagovorništvo (35)
    - Podpora (41, 257)
    - Uspešnost (42, 43)
  - Metode socialnega dela (49)
    - Obravnave (58)
  - Dobro pozna svoje uporabnike (65)
  - Pomembno delo socialne delavke (66, 68)
    - Terensko delo (148, 150)
    - Nasveti (241)
  - Upošteva želje uporabnikov in njihove predloge ter potrebe (254)
    - Poslušanje (260)
  - Socialna delavka ne pomaga v mizarski delavnici (266)
  - Socialna delavka jim pomaga v konfliktih (267)
  - Ugotovi vzrok problema in išče rešitve (268)
  
- VRSTA DELA
  - Spremljanje uporabnikov (2, 119)
    - Sprejemni postopek (3)
    - Koordiniranje (4)
    - Sodelovanje s timom (5)
    - Pomoč uporabnikom (6)
      - Pomoč pri delu (7)
      - Osebna raven (8)
        - Denar (11)
      - Bančni račun (12)
      - Stroški (13)
    - Integracija (102, 103)

- SODELOVANJE Z DRUGIMI INSTITUCIJAMI
    - Institucije (14, 15, 24, 25)
      - Strokovni delavci (17)
        - Stik z ljudmi (33)
    - Poznajo socialno delavko (39)
    - Sodelovanje drugih institucij (56, 57)
      - Izdelki uporabnikov (90)
    - Delo za druga podjetja (91, 92)
      - Stik z DSO (110, 111, 275)
    - Sodelovanje z OŠ Šmihel (112, 113, 115, 120)
  - Sodelovanje s Centrom biotehnike in turizma Grm (124, 125)
    - Inšpektor (235)
    - Zveza Sožitje (286)
  - Odnos učencev do uporabnikov (114)
    - Slaba izkušnja (116)
- ZAPOSILITEV
  - Slabi časi (31)
  - Integrirana zaposlitev (151)
    - Želje uporabnikov (152)
      - Želja po delu (153)
  - Primer integrirane zaposlitve (154)
    - Delo uporabnikov (155)
- Večje nagrade za integrirano zaposlitev (156)
  - Pravice (161)
  - Problem pravic in zaposlitve (162)
    - Trud za nagrado (165)
      - Denar (167)
    - Denar na roko (169)
    - Potni stroški (171)
- ZAGOVORNIŠTVO
  - Na strani uporabnikov (36, 37, 48)
    - Podpora (38)
  - Zagovorništvo kot poglavitna naloga (75)
    - Delo z njimi in za njihovo korist (76)
      - Zaupanje (45)

- DRUGI STROKOVNI DELAVCI VDC-ja
  - Red in meje (44)
- Vključujejo se tudi druge strokovne delavke (134)
  - Odnos z zaposlenimi (217, 218)
  - Radi imajo vodji mizarske delavnice (224)
- Moški se v težavah najraje obrnejo na moško vodje delavnice (226)
  - Prireditve, dnevi odprtih vrat, izleti (227)
  - Vodje rešujejo probleme kolektivno (228)
    - Združitev moči zaposlenih (229)
    - Vodji delavnice sta prijazni (230)
    - Vodji delavnice sta strogi (231)
- Ženska vodja mizarske delavnice je strožja od moške vodje (232)
  - Sporazumno reševanje težav (233)
- Vsi zaposleni znajo pomagati reševati težave (236)

- ODNOS Z UPORABNIKI

- Soustvarjanje (46)
- Poznajo socialno delavko (47)
- Dobro pozna svoje uporabnike (60)

- METODE SOCIALNEGA DELA

- Delo s posameznikom (50, 51, 55, 98)
  - Delo z družino (52, 99)
  - Zagovorništvo (53)
  - Krepitev moči (54, 77)

- KONCEPT DELOVNEGA ODNOSA

- Delovni odnos (70)
- Primer dobre prakse (71, 101)
  - Perspektiva moči (72, 73)
  - Etika udeležnosti (73)
  - Ravnanje s sedanjostjo (74)
- Dogovor o sodelovanju (180, 181, 183)

- UPORABNIKI

- Raznolikost (9, 61, 269)
- Vedenjske težave (62)
- Spremembe (63)

- Motnje v duševnem razvoju (64)
  - Soustvarjanje (67)
- Nagrada za delo (78, 83, 85, 193)
  - Različni zneski nagrad (80)
  - Nagradi rečejo plača (84)
- Nagrada odvisna od zaslužka za izdelke (86)
  - Skupen fond (87)
- Sodelovanje s podjetji in delo za podjetja (88)
  - Izdelki uporabnikov (89, 93)
  - Kvalitetni izdelki (94, 96)
  - Konkurenca (95)
- Odnos z okoljem (104, 105, 106, 107, 117, 121, 123)
  - Želja po stiku z okoljem (108, 109)
  - Primer odnosa okolja (118)
  - Strah drugih pred stikom z uporabniki (122)
- Želja po povezanosti (135, 136, 137, 141, 143, 149)
  - Želja po pripadnosti (138)
  - Iščejo stike s starši (139)
  - Veliko pomeni stik z brati in sestrami (140)
    - Obeleževanje praznikov (142)
    - Hendikepirani uporabniki (146)
  - Denar ima svoj pomen za uporabnike (168)
  - Podpišejo, da so prejeli nagrado (170)
    - Denar na roke (172)
    - Urnik (179)
  - Enotnost uporabnikov (184, 270)
  - Mizarska delavnica (186, 187)
- Zelo radi delajo v mizarski delavnici (188, 189)
- Delavnice predstavljajo zaposlitev misli (191)
  - Dejavnosti so za njih služba (192)
- Največja nagrada v mizarski delavnici (194)
  - Ponosni na svoje delo (195)
  - Poškodbe pri delu (196, 197, 198)
  - Prispevajo k prireditvam (202)
    - Peka peciva (203)
  - Vsi nekaj prispevajo (205)
  - Sprehod s psom (209)
    - Nogomet (210)
  - Stik s socialno delavko (211)
  - Stik z vodjo enoto (212)

- Stik s kuharicami (213)
- Stik s čistilkami (214)
- Stik z ostalimi zaposlenimi (215)
- Največ stika s socialno delavko in vodjema mizarske delavnice (216)
  - Kazni za uporabnike (234)
    - Težave doma (238)
  - Uporabniki so prijatelji (271)
  - Tudi sami rešujejo konflikte (272)
    - Primer odnosa (273)
  - Povedo, če jih kaj moti (274)
  - Spremenili ne bi nič (282)
  - Samostojnost (287, 291, 302)
    - Redkobesednost (293)
- ZAKONODAJA
  - Družinska pokojnina (82)
    - Ovire (97)
  - Zakoni omejujejo (100)
  - Nagrado za delo (157)
  - Zakon nudi varnost uporabnikom (158)
  - Nadomestilo za invalidnost (159)
- VDC kot prostor, kamor lahko gredo, če več nihče ne more skrbeti zanje (160)
  - Možnost (163)
  - Pravilnik o nagradah (164)
  - Točkovanje za nagrade (166)
- ODNOSI S STARŠI
  - Različni odnosi s starši (126)
    - Sodelovanje (127)
  - Zanimajo se za svoje otroke (128)
    - Čutiti povezanost (129)
    - Ni stika s starši (130)
    - Trud za stik s starši (131)
  - Nimajo več staršev ali pa starši ne želijo sodelovat (132)
    - Iščejo stike s starši (133)
  - V enoti Bršljin večja odzivnost staršev (144)
    - Slaba odzivnost (145, 147)
  - Niso povedali veliko o odnosih doma (288)
    - Starši pridejo redko na obisk (289)

- Pridejo na sestanke, zabave (290)
- Neprijetno jim je nastopati pred starši (292)
- Na splošno se razumejo dobro (294)
  - Primer odnosa (295, 296, 297)
    - Delo doma (298)
    - Starši ga podpirajo (299)
  - Z mamo se dobro razume (307)
  - Konflikti se vedno rešijo (309)
- ODNOS Z OKOLJEM
- Sprehod po okolici, če ni dela (190)
- Prihaja na obisk gospod iz DSO-ja (276)
  - Primer odnosa (277)
- ODNOS S SOCIALNO DELAVKO
- Uporabniki imajo najraje socialno delavko (219)
  - Prijazna (220)
  - Iskrena (221)
  - Nasmejana (222)
  - Pripravljena pomagat (223, 225)
- Ko imajo težave, se obrnejo na socialno delavko (237, 239)
- Počutijo se bolje po pogovoru s socialno delavko (240)
  - Soustvarjanje rešitev (242)
  - Zaupajo socialni delavki (243, 261)
  - Radi se obrnejo na socialno delavko (244)
    - Ne bi zamenjali socialne delavke (245)
- Socialno delavko obiščejo tudi, ko nimajo težav (246)
- Socialna delavka ima vedno odprta vrata (247)
  - Klepetajo s socialno delavko (248, 251)
    - Srečujejo se vsak dan (249, 250)
- Pogovor o težavah doma in v osebem življenju (252)
  - Socialna delavka jo posluša (253)
    - Pogovor in dogovor (255)
- Stik s socialno delavko na prireditvah, dnevih odprtih vrat in letovanjih (256)
  - Navezanost uporabnikov na socialno delavko (258)
    - Sprejemajo jo kot prijateljico (259)
    - Vedo, da se lahko nanjo obrnejo (262)
      - ODNOS Z DRUŽINO
  - Vključevanje staršev in bratov/sester (204)

- Pomoč družine (206)
- Pomoč doma (207, 208)
- Skrb drugih sorodnikov po smrti staršev (300)
- Pri pogovoru o družini postane žalostna (301)
  - Se dobro razumejo (303, 306, 310)
  - Igra z nečakinjama (304)
- Težko se ji je bilo prilagoditi novemu načinu življenja (305)
  - STORITVE VDC-ja
    - Delo v delavnicah (173, 185)
    - Institucionalno varstvo (174, 177)
    - Vodenje in zaposlitev pod posebnimi pogoji (175)
      - Aktivnosti in skrb (176)
  - Sprehodi, peka peciva, praznovanje, dodatne aktivnosti (178)
  - Delavnice in varstvo tudi med dopusti zaposlenih (182)
    - Veselijo prihoda v VDC (199)
    - Prireditve, dnevi odprtih vrat, izleti (200, 201)
      - Pestri in zanimivi dnevi (284)
      - Všeč so jim zabave (285)
  - VARNOST V VDC-ju
    - Uporabniki se počutijo varne (263, 278)
    - Uporabniki in njihovo mnenje štejejo (264)
      - Uporabniki niso zatirani (265, 283)
        - Varen prostor (279)
        - Radi prihajajo (280)
    - Uporabniki so veseli in sproščeni (281)

### 9.3 ODNOSNO KODIRANJE

Ugotovili sva, da se vse kategoriji med seboj prepletajo in so soodvisne druge od druge. Za lažje razumevanje pa bova razčlenili po dve ali tri kategoriji skupaj. Kategoriji delo socialne delavke in vrsta dela sta med seboj tesno povezani in predstavljata vse naloge oziroma celoten nabor nalog, ki jih socialna delavka mora poznati in opravljati v odnosu do uporabnikov. Naslednji dve kategoriji v tesni povezavi sta sodelovanje z drugimi institucijami in zaposlitev. Ti dve kategoriji predstavljata institucije s katerimi VDC Novo mesto sodeluje, kateri strokovnjaki se z njimi vključujejo v sodelovanje, predstavljata kako je z integrirano zaposlitvijo, nagradami uporabnikov, želje in delo uporabnikov, ipd. Zagovorništvo, metode socialnega dela in koncept delovnega odnosa so tri naslednje kategorije, ki predstavljajo s katerimi metodami socialna delavka pristopa k reševanju težav uporabnikov, s katerimi metodami pomaga uporabnikom, kako uporablja koncept delovnega odnosa, predvsem pa predstavljajo to kako zelo nujno potrebno in pomembno je zagovorništvo, saj je le-to prisotno vsak dan. Nadaljnje povezujoče kategorije so drugi strokovni delavci VDC-ja in storitve VDC-ja. Ta povezava odraža potek delavnic v VDC-ju, vrsto aktivnosti, kakšni so odnosi med zaposlenimi in uporabniki, itd. Razvidno je, da se moški uporabniki raje obračajo na moško vodjo mizarске delavnice, ko imajo kakšno težavo, sicer pa vsi prihajajo k socialni delavki po nasvet ali pomoč. Povezali sva naslednje kategorije: odnos z uporabniki in odnos s socialno delavko. To povezavo sva izbrali zato, ker imata veliko skupnih točk. Med drugimi soustvarjajo rešitve, med seboj se uporabniki in socialna delavka dobro poznajo, socialna delavka ima vedno odprta vrata, si medsebojno zaupajo, se pogovorijo in dogovorijo. Odnos z družino, s starši in odnos z okoljem se med seboj povezujejo, saj sva ugotovili, da imajo uporabniki dobre odnose z okoljem in bližnjimi. Prihaja tudi do konfliktov vendar se le-ti rešijo. V nekaterih primerih pa se starši ne zanimajo za uporabnike. Povezali sva tudi kategoriji zakonodaja in varnost v VDC-ju, saj zakon nudi varnost uporabnikom, daje jim mnoge pravice in dolžnosti. Glavni zakon je *Zakon o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb*. Kar se še tiče varnosti v VDC-ju se uporabniki počutijo zelo varne, kar pomeni, da v VDC radi prihajajo. Prostor je varen in primeren njim, zato se uporabniki v njem počutijo sproščeno in veselo. Zadnja kategorija katero želiva izpostaviti kot samostojno so uporabniki, saj je največja in najbolj obširna. Ta kategorija je najpomembnejša, saj v njej zajemava raznolikost uporabnikov, razloživa kako je z nagradami uporabnikov, dotakneva se izdelkov uporabnikov, odnosa z okoljem, kako poteka pridobitev nagrade. Izveva tudi kako so uporabniki enotni ter to, da je mizarška delavnica za njih zelo pomembna. Delo v delavnicah jemljejo za svojo službo, čeprav to ni. Zelo so ponosni na svoje delo, ki ga jemljejo resno. Kategorija zajema tudi stik s socialno delavko, vodjo enote in ostalimi zaposlenimi. Predstavlja tudi to, da so uporabniki med seboj prijatelji in se med seboj zelo dobro razumejo.