

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

**ŠTUDIJA PRIMERA IZVIRNEGA DELOVNEGA PROJEKTA POMOČI
Z DRUŽINO**

Magistrska naloga

Mentorica: doc. dr. Lea Šugman Bohinc

Avtorica: Suzana Krivec

LJUBLJANA 2016

PODATKI O MAGISTRSKI NALOGI

Ime in priimek: Suzana Krivec

Naslov naloge: Študija primera izvirnega delovnega projekta pomoči z družino

Kraj: Ljubljana

Leto: 2016

Št. strani: 205 Št. tabel: 4

Št. prilog: 9

Mentor: doc. dr. Lea Šugman Bohinc

Deskriptorji: socialno delo z družino, izvirni delovni projekt pomoči z družino, vzpostavljanje delovnega odnosa, družine s številnimi izzivi, teorija v praksi socialnega dela

Naloga obravnava pregled teoretičnih konceptov, metod in tehnik dela v socialnem delu in uporabo konceptov iz družinske terapije v praksi. V prvem delu magistrskega dela so opisani definicija, odpornost družine, družina s številnimi izzivi, koncept kratke, v rešitev usmerjene družinske terapije, metode in tehnike socialnega dela ter družinske terapije, družina v skupnosti in duševno zdravje ter sinergetika in kibernetika socialnega dela. Empirični del je sestavljen iz kvalitativne analize dnevniških in dialoških zapisov ter zaključne evalvacije, ki sem jo opravila na zadnjem srečanju s tričlansko družino s pomočjo vprašalnika. Zanimalo me je, kateri koncepti, metode in tehnike socialnega dela so se v izvirnem delovnem projektu pomoči izkazali za uspešne in učinkovite ter kaj so kazalci uspešnosti izvirnega delovnega projekta pomoči in kako se kažejo.

Name and surname: Suzana Krivec

Title: Example Study of an Authentic Family Assistance Project Work

Place: Ljubljana

Year: 2016

No. of pages: 205 no. of charts: 4

No. of enclosures: 9

Mentor: doc. dr. Lea Šugman Bohinc

Key words: Social work with family, an authentic family assistance project work, work relationship management, challenging families, the use of theoretical knowledge in social work practice.

The thesis deals with an overview of theoretical concepts, methods and work techniques in social work, and the use of family therapy concepts in practice. In the first part of my MA thesis I discuss the definition of family, family resistance, challenging family, a concept of a short, solution-oriented family therapy, methods and techniques of social work and family therapy, family in community and mental health, synergy and social work cybernetics. The empirical part deals with qualitative analysis of diary and dialogue notes, and the final evaluation which I have carried out at the final three-member family meeting. I wanted to find out which concepts, methods, and techniques of social work have turned out to be successful and effective in the authentic assistance project work, what are the success indicators of the authentic work project and how they are indicated.

»Smo, kar mislimo. Vse, kar smo, se poraja v naših mislih.

S svojimi mislimi ustvarjamo svet.«

Buda

KAZALO

PREDGOVOR.....	8
1. TEORETIČNI UVOD.....	11
1.1. DEFINIRANJE DRUŽINE NA PREHODU IZ MODERNE V POSTMODERNO	11
1. 1. 1. DEFINICIJA SOCIALNEGA DELA Z DRUŽINO	13
1. 2. TEMELJNE ZNAČILNOSTI DRUŽINE	14
1. 2. 1. USTVARJANJE PROSTORA ZA OTROKOV GLAS.....	14
1. 2. 2. DRUŽINA KOT DELOVNA SKUPINA	16
1. 2. 3. POTREBE V DRUŽINI.....	18
1. 3. ODPORNOST IN DRUŽINE S ŠTEVILNIMI IZZIVI.....	18
1. 3. 1. DEFINICIJA ODPORNOSTI	18
1.3.2. DRUŽINSKA ODPORNOST	20
1. 3. 3. RAZUMEVANJE DRUŽIN S ŠTEVILNIMI IZZIVI.....	21
1.3.4. KREPITEV MOČI IN POMOČ DRUŽINAM S ŠTEVILNIMI IZZIVI.....	22
1. 3. 5. KLJUČNI KONCEPTI ZA UBESEDENJE IN RAZISKOVANJE LASTNOSTI ODPORNOSTI DRUŽINE	23
1. 3. 6. RAZISKOVANJE MOČI DRUŽIN S ŠTEVILNIMI IZZIVI.....	26
1. 4. SOCIALNO DELO Z DRUŽINO IN SKUPNOSTJO.....	26
1. 4. 1. VZPOSTAVITEV DELOVNEGA ODNOSA Z DRUŽINO.....	26
1. 4. 2. METODIČNA NAČELA.....	31
1. 4. 3. NAČINI RAVNANJA.....	32
1. 4. 4. UPORABA KRATKE, V REŠITEV USMERJENE DRUŽINSKE TERAPIJE	34
1. 4. 5. PRAKSA, USMERJENA V SODELOVANJE Z DRUŽINO IN SKUPNOSTJO	38
1. 4. 6. DRUŽINA V SKUPNOSTI IN DUŠEVNO ZDRAVJE	42
1. 5. SINERGETIKA IN KIBERNETIKA PSIHO SOCIALNE PODPORE IN POMOČI.....	45
1. 5. 1. SINERGETIČNA GENERIČNA NAČELA V PROCESU POMOČI V DRUŽINI	45
1. 5. 2. USPEŠNA DIALOŠKA PRAKSA V SOCIALNEM DELU Z DRUŽINO	50
1. 5. 3. KAKOVOST IN USPEŠNOST POGOVORA SOCIALNEGA DELA Z DRUŽINO	54
2. FORMULACIJA PROBLEMA	57
3. METODOLOGIJA.....	58
3. 1. VRSTA RAZISKAVE	58
3. 2. RAZISKOVALNI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV	58
3. 3. POPULACIJA.....	59
3. 4. ZBIRANJE PODATKOV	59

3. 5. OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	60
4. REZULTATI.....	66
5. RAZPRAVA	85
6. SKLEPNE UGOTOVITVE	94
7. PREDLOGI	96
8. VIRI IN LITERATURA	97
9. PRILOGE	101
9. 1. OBRAZEC ZA ZAKLJUČNO EVALVACIJO V IZVIRNEM DELOVNEM PROJEKTU POMOČI (IDPP)	101
9. 2. ZAKLJUČNA EVALVACIJA V IZVIRNEM DELOVNEM PROJEKTU POMOČI (IDPP)	102
9. 3. ANALIZA GRADIVA: DIALOŠKI ZAPISI IN POVZETEK VSEBINSKIH DNEVNIŠKIH ZAPISOV	104
9. 3. 1. DOLOČITEV ENOT KODIRANJA.....	104
9. 3. 2. ODPRTO KODIRANJE.....	128
9. 3. 3. OSNO KODIRANJE.....	172
9. 4. ANALIZA GRADIVA: ZAKLJUČNA EVALVACIJA V IZVIRNEM DELOVNEM PROJEKTU POMOČI	197
9. 4. 1. ODPRTO KODIRANJE.....	197
9. 4. 2. OSNO KODIRANJE.....	200
10. POVZETEK	203

KAZALO TABEL

Tabela 3.5.1: Odprto kodiranje dialoških in dnevniških zapisov	62
Tabela 3.5.2: Osno kodiranje dialoških in dnevniških zapisov	63
Tabela 3.5.3: Odprto kodiranje zaključne evalvacije	64
Tabela 3.5.4: Osno kodiranje zapisov zaključne evalvacije.....	65

PREDGOVOR

Pri delu z družinami z več izzivi je nujno potrebno predhodno poznati koncepte, metode in tehnike dela v socialnem delu. Fakulteta za socialno delo v okviru dodiplomskega in podiplomskega študija izobražuje in usposablja študente za samostojno opravljanje različnih nalog na področju socialnega varstva. Glavni cilj izobraževanja je pridobiti psihološka in sociološka znanja o družini, spoznati koncepte, metode in tehnike socialnega dela ter pridobiti znanja z družinske terapije. Med študijem ni pomembno samo teoretsko znanje, ampak tudi praksa, ki jo študentje na Fakulteti za socialno delo izvajajo skozi vsa leta študija na različnih bazah.

Na dodiplomskem študiju smo v letu 2013/2014 študentje magistrskega študija dobili prvo priložnost, da se v okviru predmeta Praktikum priključimo projektu Fakultete za socialno delo in Zveze prijateljev mladine Slovenije in se preizkusimo v samostojnem vodenju pogovora na terenu. Takšen način ponudbe izvajanja prakse je študentom predstavljal velik izziv. Na začetku nisem bila prepričana, ali bi se preizkusila v prvem samostojnem pogovoru z družino ali bi raje izvajala prakso na učnih bazah pod vodstvom in prisotnostjo mentorjev. Odločitev je padla in vključila sem se v pilotni projekt »Soustvarjanje pomoči družinam v skupnosti«. Pred začetkom izvajanja prakse sem imela precej pomislekov in strahov v zvezi s tem, kako bom pogovor speljala, ali bom zmogla, kako bom odreagirala, ko ne bom vedela, kako naprej itd., saj se nisem počutila še dovolj kompetentne in samozavestne za samostojno vodenje pogovora, kljub temu da sem skozi študij pridobila veliko teoretskega in praktičnega znanja. Ko si prvič postavljen pred dejstvo, da moraš opraviti prvi pogovor z družino, postane situacija popolnoma drugačna, kot če to počneš na vajah na Fakulteti za socialno delo. Med izvajanjem prakse sem ugotovila, da se srečujem z družino, ki ima veliko problemov. Imela sem odlično priložnost, da sem poizkusila vse teoretsko znanje pretvoriti v prakso in ga uporabiti v čim večji meri. Pri prvem samostojnem pogovoru sem imela priložnost uporabiti veliko konceptov, metod in tehnik socialnega dela, zato sem se odločila, da bom raziskala, kateri so bili pri delu z družino uspešni. Raziskala sem tudi, kateri so kazalci uspešnosti in kako se kažejo v izvirnem delovnem projektu pomoči z družino.

V teoretičnem delu sem pisala o definiranju družine na prehodu iz moderne v postmoderno, o definiciji socialnega dela z družino, temeljnih značilnostih družine, odpornosti družin s številnimi izzivi, kako razumeti in pomagati družinam s številnimi izzivi, smernicah za delo z družinami s številnimi izzivi, socialnem delu z družino v skupnosti, delovnem odnosu, metodičnih načelih socialnega dela, konceptu kratke, v rešitev usmerjene družinske terapije,

sodelovanju družine v skupnosti in duševnem zdravju ter o sinergetiki in kibernetiki psihosocialne podpore in pomoči.

V empiričnem delu sem se osredotočila raziskati in analizirati pogovore, ki sem jih skozi določeno časovno obdobje opravila z družino. Namen je bil ugotoviti, kateri koncepti, metode in tehnike socialnega dela so se pri izvirnem delovnem projektu pomoči izkazali za uspešne in učinkovite ter kaj so kazalci uspešnosti izvirnega delovnega projekta pomoči in kako se kažejo. Z zaključno evalvacijo, ki sem jo opravila na zadnjem srečanju z družino, sem želela raziskati ustreznost moje podpore, subjektivno mnenje udeležениh o spremembah, ki so se zgodile, in kakšno podporo bi družinski člani še potrebovali.

V magistrski nalogi pogosto uporabljam izraza klient in uporabnik, ki sta istega pomena, vendar se njuna raba v družinski terapiji in socialnem delu uporabljata drugače. V socialnem delu je posameznik v pogovoru definiran kot uporabnik, medtem ko je v družinski terapiji klient. V socialnem delu se poleg izraza uporabnik uporablja tudi sogovornik ali soudeleženec, saj z njimi soustvarjamo. Pogosto uporabljam izraz socialni delavec, delavka, ki je strokovni delavec, delavka in v delovnem odnosu spoštljivo dela skupaj z uporabniki.

ZAHVALA

Iz srca se zahvaljujem mentorici doc. dr. Lei Šugman Bohinc, ki me je več čas spodbujala, dajala motivacijo in me usmerjala k uresničevanju zelenih izidov.

Iskrena hvala tričlanski družini, ki mi je omogočila bogato in dobro izkušnjo prakse.

Srčna hvala staršema, ki sta me skozi študij spodbujala in mi pomagala uresničiti sanje.

Zahvala gre tudi fantu Simonu, ki mi je bil ob težkih trenutkih pisanja magistrske naloge v oporo, me motiviral, spodbujal in verjel v moj uspeh.

1. TEORETIČNI UVOD

1.1. DEFINIRANJE DRUŽINE NA PREHODU IZ MODERNE V POSTMODERNO

V sodobnem času strokovnjaki vedno več pomena posvečajo definiranju in klasificiranju družinskih oblik. V preteklosti je bilo ljudem ob postavitvi vprašanja, kaj je »družina«, jasno, da družina predstavlja skupnost dveh odraslih oseb, ženskega in moškega ter vsaj enega otroka. Po Murdocku (1949) je to t. i. nuklearna družina. Danes lahko rečemo, da temu ni tako, saj se srečujemo z vedno več oblikami družin, ki družinske strokovnjake opozarja na iskanje novih in bolj ustreznih družinskih definicij. Definiranje družine postaja tabu tudi v javnosti, v kateri lahko zaznamo različna mnenja o tem, kaj je prava družina. Vsaka stroka drugače definira družine, pri tem pa mora upoštevati različne kriterije za definiranje. To so: kriterij distinktivnosti, inkluzivnosti - nediskriminatornosti in operativnosti. *Kriterij distinktivnosti* opozori, da je pri definiranju družine treba zajeti vse konstitutivne dimenzije in hkrati razlikovati od podobnih oblik, kot sta zakonska zveza in gospodinjstvo; *kriterij nediskriminatornosti* opozori, da je treba zajeti različne načine in oblike družinskega življenja v družbi, medtem ko *kriterij operativnosti* določa, da mora biti definicija raziskovalno-operativna in biti možna za raziskovalno in informacijsko uporabo. Definicije družin se v različnih obdobjih razlikujejo in dopolnjujejo. Nanje vplivajo različne teorije o družinah, ki opisujejo razmere in značilnosti družin v določenem časovnem obdobju. Značilnosti družin lahko skozi časovna obdobja proučimo s strani socioloških, družboslovnih ali feminističnih teorij. Znotraj omenjenih teorij so se razvile še različne teorije, ki nam prikažejo konceptualni okvir zaznavanja družinskih oblik (Švab 2001: 7–31).

Teorije o družinah izraz družine definirajo različno. Kljub heterogenemu definiranju je teorijam o družinah skupno, da so družine trajnejša oblika družbene organizacije kot večina drugih družbenih skupin; da so družine intergeneracijske; da so skupnosti in institucije z odnosnimi in normativnimi elementi ter da se biosocialne značilnosti družin vežejo v širše socialne odnose, med odvisnosti družbene in družinske organizacije ter načinov življenja (White in Klein 2008: 10–23).

Vsak posameznik ima lahko svojo definicijo družine in mnenje o tem, kakšna je »normalna« oblika družine. Strinjam se z Alenko Švab (2001), ki pravi, da je danes treba biti seznanjen o pluralnosti družinskih oblik in da ena sama definicije sodobne družine ni zadovoljiva za proučevanje družine kot enote raziskovanja. Obdobje postmodernosti zajema in oblikuje splet

procesov, ki so značilni za moderno družino, hkrati pa se kot radikalno pojavljajo novi, t. i. postmoderni procesi. Ti so vidni na primeru družbene funkcionalnosti družine, kjer je neprekinjenost z modernostjo najnujnejša, hkrati pa je odvisna od radikalnega spreminjanja družinskega življenja. Družinska pluralizacija je eden izmed bistvenih pogojev za ohranjanje modernega značaja v postmoderni. Z njo se spreminjajo procesi, kot so pluralizacija družinskih oblik, življenjskih stilov in življenjskih potekov, spreminjanje družinskih vrednot ter znotraj družinska diferenciacija. Pluralizacija družinskih oblik pomeni, da so odločitve posameznikov glede oblike družinskega bivanja odvisne od njih. Spremembe odločitev so vidne predvsem v upadanju števila sklenjenih zakonskih zvez, v večanju števila razvez in otrok, rojenih izven zakonske skupnosti, v večanju številu kohabitacij ter v večanju številnih odločitev za samsko življenje. Na raznolikost partnerskih in družinskih zvez vpliva v tesni povezavi s pluralizacijo družinskih oblik tudi pluralizacija življenjskih potekov. Ta je predvsem vidna pri mladih, za katere je značilno živeti »na koruzi« oziroma kohabitacija. Dalje, pluralizacija življenjskih potekov je v tesni povezavi s pluralizacijo življenjskih stilov, za katero je značilno:

- več reorganiziranih družin;
- nestabilno poročno življenje;
- pluralizacija prehodov med obdobji družinskega poteka: daljšanje mladostniške dobe, starševstvo pred poroko, krajše obdobje aktivnega starševstva zaradi težkih okoliščin na trgu dela, ponovno sklepanje zakonskih zvez idr.

Zadnja pomembna segmenta družinske pluralizacije sta spreminjanje družinskih vrednot in znotrajdružinska diferenciacija, ki pomeni zlasti pluralizacijo družinskih vlog (npr. aktivno očetovstvo, očetovski dopust) (Švab 2001: 79–81).

Demografska statistika je prva začela zaznavati spremembe družinskega življenja. Glavni pokazatelji družinskih sprememb od moderne k postmoderni so: *rodne spremembe* (naraščanje števila otrok, rojenih v kohabitaciji; upadanje stopenj rodnosti – vpliv na velikost družine; zvišanje starosti matere ob rojstvu prvega otroka), *spremembe družinskih oblik in kompozicij* (pojav t. i. parastarševanja; manjše število nuklearnih družin; naraščanje števil enočlanskih gospodinjestev, istospolnih ipd.), *spremembe, povezane s sklepanjem zakonskih zvez* (sklepanje porok ob višji starosti, naraščanje števila kohabitacij in neporočenih, upadanja števila porok ipd.) ter *širše družbene in demografske spremembe* (spremembe na trgu delovne sile – predvsem na področju zaposlovanja žensk, staranje populacije, daljšanje življenjske dobe, novo očetovstvo in materinstvo ipd.) (Švab 2001: 58–67).

Tipologij o sodobnih družinah je veliko, pišejo raznorazne avtorice, vendar menim, da Nagode (2004 v Mešl 2008: 85) najbolj pregledno in široko opredeli in razlikuje tipe družin ter gospodinjstev. Te je razvrstila v šest kategorij, in sicer enočlansko gospodinjstvo (posameznik, ki živi sam), par brez otrok (ko posameznik živi skupaj s partnerjem v skupnem gospodinjstvu), enostarševsko družino (ko posameznik brez drugega partnerja živi z otrokom), dvostarševsko družino (nuklearna družina, v kateri sta oba partnerja – starša in njihovi otroci ali otrok), razširjeno družino (ko oseba poleg partnerja in otroki živi še z drugimi sorodniki oziroma družinskimi člani ter izvorno družino (ko posameznik živi z bratom, starši in drugimi družinskimi člani brez partnerja ali otrok). K tej tipizaciji bi dodala še obliko reorganizirane družine, ki je danes vse bolj pogostejša. Reorganiziranost družine razumem kot ločitev poročenih ali izvenzakonskih partnerjev, sklenitev novih zvez ali izvenzakonskih skupnosti z otroki ali brez, s posledicami nastanka dveh novih družin.

1. 1. 1. DEFINICIJA SOCIALNEGA DELA Z DRUŽINO

V socialnem delu se večkrat sprašujemo, katera definicija je tista, ki bi bila ustrezna za stroko in delo v socialnem delu z družino. Po Čačinovič Vogrinčič (2006: 118) je pomembno, da skupaj z družino raziskujemo, kaj je njihova definicija družine, kako člani živijo znotraj nje itd. Dodajam, da moramo biti kot strokovnjaki na področju socialnega dela odprti in sprejemljivi do najrazličnejših definicij družin, saj nam bo to omogočilo fleksibilno delo z uporabniki in lažje razumevanje delovanja družine. Zavedati se moramo, da se lahko naša definicija družine močno razlikuje od definicije uporabnika, zato moramo znati prisluhniti in sprejemati njihovo heterogenost. Hartman in Laird (po Wise 2006: 60) sta družino opredelila takole: »Družina postane družina, ko se za to odloči dva ali več posameznikov. Odločijo se za skupni življenjski prostor, katerega si bodo delili. To je lahko hiša ali veža, graščina ali zatočišče. Odločijo se živeti na način, ki ga poznajo, so se ga naučili, ali si želijo, iščejo različne načine, s katerimi bi zadovoljili čustvene, duhovne, družbene, intelektualne in fizične potrebe. Ta definicija posameznikom omogoča, da jo sestavijo po svojem videnju in občutkih. Čačinovič Vogrinčič (2006: 17) daje napotek, da si je pri delu z družino nesmiselno postavljati vprašanja, katera je »prava« definicija družine, ampak, da se je treba bolj usmeriti v raziskovanje o želenih spremembah družinskih članov, ki bi lahko rešile stiske in uresničila njihove zmožnosti.

Socialno delo z družino lahko definiramo kot vzpostavljanje delovnega odnosa z družino, ki ima kompleksne probleme in na podlagi teh skupaj z njo soustvarjamo izvirni delovni projekt pomoči in rešitve kompleksnih problemov. Gre za pomoč in mobilizacijo same družine pri soustvarjanju rešitev za kompleksne probleme (Čačinovič Vogrinčič 2008: 33). Menim, da

opisana definicija socialnemu delavcu, delavki pri delu z družino daje napotek in nalogo, da poskuša čim bolj mobilizirati vire moči družine, s katerimi razpolaga. Razpoložljivi viri moči družine so najbolj učinkoviti pri reševanju problema, zato jih je smiselno raziskovati skupaj z družino.

Constable (2004: 8–9) opisuje, da socialno delo pri delu z družino posega v reševanje problemov družinskih članov, posameznikov in drugimi družinskimi člani. Socialni delavec je osrednji delavec med družinskimi člani in socialnimi institucijami, ki lahko družinam nudijo pomoč pri izvajanju nalog za razreševanje problema. Temeljna naloga socialnega delavca v procesu pomoči je, da družini nudi pomoč, ko pride do težav v medosebnih odnosih.

1. 2. TEMELJNE ZNAČILNOSTI DRUŽINE

1. 2. 1. USTVARJANJE PROSTORA ZA OTROKOV GLAS

Organizacija Ofsted (2011: 6) je pripravila različne študije primera in raziskave na temo ustvarjanje prostora za otrokov glas. Rezultati so pokazali, da socialni delavci kot tudi drugi strokovnjaki dajejo premalo poudarka temu, da bi se v družini slišal otrokov glas. Na podlagi raziskav so v organizaciji zapisali pet glavnih sporočil, ki jih zaznavajo kot resen problem dela z družinami in otroki.

1. Otroci v odnosu pomoči niso dovolj vidni. Strokovnjaki jih večkrat sploh ne povprašajo o tem, kako oni vidijo in gledajo na problem ter kakšni so njihovi občutki.
2. Strokovnjaki ne poslušajo staršev, ko so ti želeli povedati kaj pomembnega v otrokovem imenu.
3. Starši in skrbniki večkrat preprečijo strokovnjakom, da bi videli ali slišali otrokov glas.
4. Strokovnjaki so preveč osredotočeni na potrebe staršev, posledično pa pozabijo na potrebe, ki jih imajo otroci.
5. Strokovnjaki svojih ugotovitev ne interpretirajo dovolj dobro in s tem ne zaščitijo otroka.

Organizacija Ofsted (prav tam) opozarja, da je pomembno slišati, kaj bodo starši povedali v imenu otroka, vendar pa to po drugi strani strokovnjakov ne sme zavesti k temu, da ne bi preverili, kaj pravi njegov glas. Dobro je preveriti, kakšni so realni občutki in želje otroka, ne da bi mu pri tem v besedo posegali starši.

Kadar ustvarjamo prostor za otrokov glas, je priporočljivo uporabiti tudi k otroku usmerjen pristop. To je pristop, ki ga Lefevre (2010:26) opredeljuje kot pristop, uglasen z izbirami,

zmožnostmi in značilnostmi posameznega otroka in mladostnika. Pristop otroku in mladostniku omogoča imeti več moči tako nad vsebino dogodkov kot tudi nad procesom. Pri vsebini dogodkov lahko s pomočjo ustvarjanja strokovnega mnenja, spoznavnega pogovora oziroma intervjuja in s kompleksnim kontekstom dela spoznavata, kako se dogodki odvijajo. Pri uporabi omenjenega koncepta mora strokovnjak v procesu pomoči ravnati na način, da otroka seznani z vsem, kar ga zadeva in se z njim posvetovati. Upoštevati mora njegove občutke in čustva (sumničavost, strah, zadrega), soustvariti zaupen in varen prostor, biti prijazen, dajati podporo, toplino, biti empatičen, spoštljiv in ga sprejeti. Otrok se počuti sprejetega in razumljenega, če je strokovnjakov odnos resničen, topel, skrben in ne zatiralen (brez predsodkov, pripisovanja krivde).

Če želimo ustvariti prostor za otrokov glas, moramo ustvariti dialoški prostor, pristopiti iz drže »nevednosti«, biti radovedni za njihove občutke in potrebe ter se zavedati, da je otrok ekspert. Ko se otroku pridružujemo, moramo uporabljati »neobičajne« komentarje, različne alternative besedam in raziskovati z več perspektiv (Gehart 2007). To, da ustvarimo dialoški prostor, pomeni, da delamo po pristopu delovnega odnosa, kjer v pogovoru strokovnjak in uporabnik soustvarjata in iščeta rešitve. Izhajati iz drže »nevednosti« je pomemben element pri delu z otrokom, saj nas usmerja, da otroka sprejmemo takšnega, kot je, in raziskujemo od njegove interpretacije dalje. Če otrok na naša vprašanja odgovori z »ne vem«, potem ni dobro, da ga začnemo spraševati o čustvih, saj lahko preide v še večjo zadrego. Tukaj poskusimo iskati znanje oziroma situacije, ko je vedel. Vprašamo ga lahko, kdaj je vedel ali pa, če kdo od družinskih članov ve. Pomembno je, da se pri tem ne ustavljamo predolgo, saj lahko otroka izgubimo. V tem primeru mu rečemo, naj premisli o tem in ko bo pripravljen, naj to pove, saj ga potrebujemo. Kot strokovnjaki moramo v ustvarjanju prostora za otrokov glas biti radovedni, kar razumem, kot biti pri delu tukaj in zdaj. Temeljna radovednost je lahko lepa opora za nadaljnje delo. Prav tako moramo znati uporabljati jezik otroka, saj se bomo s tem srečali z njim. Če se zgodi, da otrok ne najde besed, potem moramo uporabiti alternative besedam, kot pravi Gehart (2007). To pomeni, da uporabimo različne tehnike sporazumevanja, na primer risanje, petje, igranje ali pa da skupaj z njimi odigramo različne scene (Gehart 2007: 183–197).

V deklaraciji združenih narodov o otrokovih pravicah (1959) in mednarodni konvenciji Združenih narodov o otrokovih pravicah (1989) je zapisano, katere so otrokove pravice za družino. Loreman (2009: : 30–31) piše o spoštovanju otroštva, ki pomeni, da:

- spoštujemo otrokov čas, še posebej sedanjost,
- spoštujemo otrokove odnose z drugimi,
- spoštujemo otrokovo individualnosti in hkrati različnost,
- spoštujemo in sprejememo otrokove spretnosti in sposobnosti,
- spoštujemo otrokovo uživanje otroštva,
- spoštujemo otrokov prispevek družini in družbi.

Starši pogosto otrokov karakter dojemajo kot ne dovolj dober oziroma kot takšnega, ki potrebuje izboljšanje. Že sama besede »nezrel otrok« lahko starše preusmeri na negativne asociacije, posledično pa pozabijo spoštovati otroštvo svojega potomca.

Po Wilson (2007: 391–414) povzemam in zapisujem napotke, kako kot strokovnjak v izvirnem delovnem projektu pomoči pristopiti, se usmeriti in vstopiti v otrokov svet. Prvi napotek strokovnjaka opozori na prijazen sprejem otroka, ki je ključnega pomena za nadaljnje delo. Nadaljuje, da v delovnem odnosu do otrok ne smeš biti vsiljiv, ampak si moraš skozi način komunikacije pridobiti njegovo naklonjenost. Otrok te mora opaziti sam. Dalje, med pogovorom z otrokom moraš biti pozoren, da ne obtičiš na stolu pomagajočega in kot zadnje, ne pričakovati, da bodo otroci govorili o svojih občutkih in čustvih. Delati z otroki pomeni, da pri soustvarjanju in raziskovanju možnih sprememb uporabimo vizualne pripomočke in različne tehnike (risanje, dramo ipd). S tem otroka pridobimo in mu pomagamo, da na drugačen način odkrije vire moči, ki so za zanj pomembni, a jih ne zna ubesedit.

1. 2. 2. DRUŽINA KOT DELOVNA SKUPINA

Kadar govorimo o psihologiji družinske skupine, je pomembno vedeti o Bionovem prispevku, ki družino imenuje kot vrsto delovne skupine. Ta je še posebej zanimiva za raziskovanje procesa socializacije družine. Družina kot delovna skupina pomeni, da moramo v njej opraviti vrsto nalog, opravil in dolžnosti. Z vprašanji, kaj kdo dela v družini in kaj prispeva, družini pomaga raziskati pravila, s tem pa prispevamo k razvidnosti družine. V praksi se večkrat izkaže, da družina nima razvidnih pravil, da o njih ni veliko govora, a so za dobro delovanje in povezanost družine pomembna. Pogovori so večkrat usmerjeni le v čustva in občutke, ki pa zasedejo ves prostor. A vendar, o delu je lažje govoriti in se sporazumeti, prav tako je lažje razbrati in razločiti živ, osebni prostor. Kadar se pogovarjamo o delu, lahko razpravljamo, se pogajamo in s tem odkrivamo nove vire moči in možne spremembe, medtem ko se pri pogovoru o čustvih ni mogoče pogajati. Tu lahko delamo le na tem, da jih razumemo in da jih sprejememo ali jim dodamo nova (Čaćinovič Vogrinčič 2008: 43–44).

Satir (1988: 96) pravila družine opredeljuje z načinom odločanja o tem, kaj bi družinski člani smeli in česa ne. Ko dva ali več ljudi začne živeti skupaj, so pravila vrste gest, ki postanejo za družino pomembna.

Harvey in Wexler (1996, po Goldenberg, Goldenberg 1998: 10 v Čačinovič Vogrinčič 2008: 45) sta izdelala vprašanja o vsakdanjih družinskih nalogah, ki jih lahko uporabimo pri raziskovanju družine kot delovne skupine. Vprašanja so usmerjena k razvidnosti o tem, kdo izmed družinskih članov opravi vsakdanja opravila, kdo je vodja družine, kakšna pravila in rituale postavlja družina in kakšna so pričakovanje družinskih članov. V vsaki družini lahko raziskujemo:

- naloge, ki jih mora opraviti za vsakdanje življenje; *raziskujemo, kateri družinski član skrbi za nabavo in pripravo hrane, kdo čisti, popravlja, kdo je zadolžen za skrb otroka in vzgoje, kdo skrbi za bolnega in starega človeka v družini in kdo prispeva k imetju družine,*
- vodenje; *kateri družinski član družino usmerja in jo razvija, kakšna je hierarhija odločanja med člani družine ter kakšna je delitev moči - fleksibilna ali trajna,*
- stopnjo povezanosti; *na kakšen način družina premaguje krizo in razvija pravila, katere zgodbe družino povezujejo, kakšni so družinski rituali in tradicije družine,*
- razvoj družinskih vrednot; *s pomočjo družinskih članov oblikujemo njihova pričakovanja in razvijemo hierarhijo vrednot.*

Pri delu z družino so navedena možna vprašanja dobra iztočnica za izvirni delovni projekt pomoči družine, saj s tem družini pomagajo odkriti rituale oziroma družinske naloge, ki so bile pred raziskovanjem morda nevidne. Ko družini pomagamo pri razvidnosti družinskih nalog in pravil, hkrati pripravimo prostor za možne spremembe. Tudi sama sem vprašanja o vsakdanjih družinskih nalogah uporabila pri pogovoru z družino, s katero sem vzpostavila delovni odnos. Izkazalo se je, da družinski člani svojih vlog niso prepoznali, prav tako niso poznali pravil, ki so bila v družini sicer postavljena, ampak nerazvidna. Spoznanja so bila za družinske člane presenetljiva, ki pa so omogočila, da smo skupaj soustvarili načrt delovnih opravil. Ta je omogočil prve možne spremembe, ki so bile v družini potrebne. Načrtovanje delovnih opravil so na družinske odnose vplivale pozitivno, saj je njihova nerazvidnost močno vplivala na konfliktno odnose v družini.

.

1. 2. 3. POTREBE V DRUŽINI

Po avtorjih Chombart de Lauwe in Paul Henry (1970: 20–25) povzemam, da so temeljne potrebe družine:

1. potreba po neizogibni gmotni osnovi – *pomeni, da mora vsaka družina za optimalno preživetje imeti streho nad glavo, kruh, vodo, oblačila;*
2. potreba po prostoru za skupno življenje – *vsaka družina potrebuje svojo zasebnost, intimen in varen prostor, v katerem bodo lahko soustvarjale določena pravila, odnose, komunikacijske in organizacijske vzorce;*
3. potreba po času za skupno življenje – *v družini je treba spoštovati otrokov čas in čas, ki ga morata starša preživeti kot partnerja brez otrok;*
4. potreba po varnosti – *veliko družin ne ve, kaj se jim bo jutri zgodilo. Če nimajo varnega prostora, zavetja, je živeti iz dneva v dan za posameznika kot tudi za družino zelo neznosno.*

Proces socializacije je v družini zelo pomemben, zato sta omembe vredna dva koncepta primarnih sposobnosti, ki jih družina potrebuje za boljšo socializacijo. Sposobnost za ljubezen in sposobnost za pogajanje sta koncepta, ki ju mora otrok razviti za funkcionalnost v družini. Če razvije sposobnost za pogajanje, mu ta omogoči avtonomijo in povezanost, hkrati pa tudi prostor za soočenje in možnost za edinstvenost. Če razvije sposobnost za ljubezen, zna pripisovati pomen sebi in drugim ter intimnost. Pri komponenti intimnosti se otrok nauči deliti prizadetost in strah pred prizadetostjo. Z razvojem teh sposobnosti otrok dobiva nove pomene za razumevanje naloge družine (Čačinovič Vogrinčič 1998: 103–107).

1. 3. ODPORNOST IN DRUŽINE S ŠTEVILNIMI IZZIVI

1. 3. 1. DEFINICIJA ODPORNOSTI

Odpornost pogosto vidimo kot lastnostno prednost osebe, ki je manj občutljiva na stres. Pri družinski odpornosti pa gre za veliko več kot samo to. Odpornost je v današnjem času postala pomemben koncept v raziskovanju razvoja in mentalnega zdravja (Walsh 1998: v).

Odpornost bi lahko definirali kot zmožnost prihoda iz stiske, zaradi katere smo okrepljeni in močnejši kot prej. Odpornost je več kot samo preživeti določeno travmo ali stisko. Vsak posameznik ni zmožen preživeti težkih problemov in z njimi postati še močnejši. Mnogi ostanejo ujeti v vlogah žrtve za celo življenje. Da bi razumeli odpornost, jo moramo razlikovati od izrazov, kot sta nepremagljivost in samooskrba. Odpornost je delo, ki je ustvarjeno z odprtostjo do izkušenj in medodnosno zanesljivostjo. Pogosto se je v preteklosti otroke, ki so

preživeli travmo, označevalo za neranljive in nepremagljive. Zavedati se moramo, da odpornost ne pomeni, da človek ni ranljiv, ampak da je duševno napredoval, zrasel po težkem dogodku. Nedavne raziskave so pokazale, da so medosebne interakcije zelo pomembna podlaga za pridobitev odpornosti. Mnoge družine se po krizi dodatno povežejo, njihov odnos postane globlji in bolj ljubeč kot prej. S tem lahko odpornost uvidimo kot novo priložnost ali novo pot za družino (Walsh 1998: 4–11).

Garmezy (1974 v Davis 2014: 3) zapisuje, da si lahko odpornost predstavljamo kot sposobnost, da vzdržiš slabe stvari, ki se ti dogajajo, brez pričakovalnih uničujočih posledic ali rezultatov. Zagovorniki odpornosti večinoma poskušajo skozi notranje spremembe posameznika ali krepitve podpore okolice omogočiti osebi, da prenesejo nekatere negativne sile in uspejo preseči pričakovane negativne posledice. Dodaja, da moramo ranljive skupine narediti bolj močne, da bodo bolj odporne, po drugi strani pa je treba pozornost nameniti tudi tistim skupinam, ki povzročajo negativna dejanja na žrtve.

Čustvena odpornost se nanaša na uspešno prilagajanje in obvladovanje stisk, kadar se z njo soočamo. Opišemo jo lahko kot »notranjo moč«, ki posameznikom omogoča, da se prilagodijo za različne izzive v življenju. Tesno je povezana s čustveno inteligenco in pismenostjo, zato bi jo lahko opredelili tudi kot sposobnost prepoznati, razumeti in ustrezno izraziti svoja čustva. Kako bomo naša čustva prikazovali in obdelovali je odvisno od tega, kaj smo se v preteklosti naučili in razvili (Collins 2008: 1175).

Klohen (1996: 1067) čustveno odpornost definira kot posameznikovo zmogljivost za fleksibilno prilagajanje na notranje in zunanje stresorje, medtem ko jo Trugade in Fredickson (2004: 34) opisujeta kot zmožnost posameznika, da doživi negativne izkušnje in jih vrne nazaj v pozitivne s prilagajanjem in rednim preverjanjem.

Claudia Megele (povzeto po <http://www.communitycare.co.uk/2011/02/02/how-to-sustain-emotional-resilience/>, dne: 9. 4. 2016) daje nasvete, kako lahko posameznik izboljša svojo čustveno odpornost in pismenost. Svetuje, da če želiš vzdržati čustveno odpornost, moraš svoja čustva prepoznati in se zavedati njihovih psihičnih in tudi vedenjskih posledic. Čustvena odpornost se vzdržuje in razvija s samoregulacijo in spremembami. To pomeni, da kognitivna znanja pogosto ne zadostujejo spreminjanju naših navad. Za spreminjanje navad se morajo razviti izkustveni procesi, ki zahtevajo preseganje ustaljenih navad, ki so globoko vgrajeni v dele možganov. Samoregulacija nam pomaga povečati čustveno odpornost po eni strani, po drugi pa lahko dolgoročno vodi v problem, saj z njo postanemo premalo občutljivi in razdražljivi za zaznavanje morebitnih psiholoških motenj. Da bi preprečili različne psihološke

motnje, si moramo vsaj enkrat tedensko poiskati čas in prostor, v katerem bomo imeli možnost izraziti in predelati vsa naša čustva (tudi negativna).

Sama razumem odpornost kot sposobnost, da vzdržiš in se pogumno soočiš z vsemi težkimi situacijami, ki jih tako posamezniki kot tudi družine skozi različna življenjska obdobja doživljamo.

1.3.2. DRUŽINSKA ODPORNOST

V času postmoderne je v Sloveniji kot tudi v drugih državah vedno več družin, ki se borijo z revščino, nasiljem v družini in skupnosti, rasizmom, seksizmom in zlorabo različnih substanc. Mnogo družin živi v majhnih prostorih, kar pomeni, da imajo otroci tudi manj varnega prostora za igro. To so družine, ki imajo ogromno znanja o odpornosti, saj preživljajo ali so preživele travme, izgube in nepravičnosti. Različne izkušnje lahko na otroke in ostale družinske člane vplivajo negativno. Ti vključujejo zmanjšanje sposobnosti za razvijanje odpornosti, vrednot in želja (Buckley, Dector 2006: 3).

Odpornost ne izhaja zgolj iz ranega otroštva in otroških vezi, ampak se razteza čez celotno življenje prek interakcij in izkušenj, prek generacij. Da bi razumeli odpornost v socialnem in časovnem kontekstu, se oziramo na ekološko in razvojno perspektivo. Ekološki vidik povzema več različnih faktorjev tveganja in odpornosti (družine, sovrstniki, večji družbeni sistemi, delovno okolje ...). Pri razvojni perspektivi pa niso ključne samo osebne lastnosti, ampak vsa mešanica doživljanj prek naših lastnosti. Možnost izbiranja različnih možnosti je ključnega pomena pri odpornosti. Zavedati se je treba, da nič ni dokončno. To pomeni, da posameznik, ki je dobro odporen pri osemnajstih letih, lahko postane ranljiv in neodporen na stres pri tridesetih. Iz tega velja, da nikoli ni prepozno za pridobivanje odpornosti. Dokazano je, da so velikokrat krize tiste, zaradi katerih se človek spremeni in postane odpornejši in se s tem bolje spoprijema z življenjskimi izzivi (Walsh 1998: 11–14).

Odpornost ni zgolj dogodek v časovnem traku, ampak je proces. Proces se razvija prek družinskih situacij in se tako tudi adaptira. Interakcije v družini narekujejo, kako se bo družina odzvala na prihod stiske (resne bolezni ipd.). Ta lahko zahteva spremembo vlog v družini in poveča stres, zaradi katerega bodo preko varovanih dejavnikov družine okrepile svojo odpornost (Walsh 1998: 21–22).

1. 3. 2. 1. MODELI RANLJIVOSTI IN ZAŠČITNIH MEHANIZMOV

Človek razvija različne modele za zaščito kot odziv na zunanje grožnje. Prvi, odpornostni model, zagotavlja rezerve, ki jih človek uporabi v primeru krize, ki je večja kot običajno. V tem primeru se oseba ne »nauči« pesimizma in nemoči, ampak optimizma. Drugi model je kompenzacijski in predstavlja kompenziranje med različnimi znanji (na primer: oseba z starostjo izgublja spomin, a pridobiva modrost ipd.). Tretji, model z izzivi pa (ob ne prevelikem stresu) prinaša možnost za trud in izboljšanje naših čutov in veselja ali nagrade ob premagovanju izzivov. Takšni mehanizmi pridejo do izraza ob stiskah in se jih je moč naučiti odvisno od danih izzivov (Walsh 1998: 19).

Tako kot je pomembno ohranjati odpornost družine, je pomembno tudi izhajanje iz virov moči družine. To pomeni, da mora družina uspehe in dosežke praznovati, saj s tem povečuje svojo samozavest in ponos, za kar jim je v pomoč pri reševanju novih problemov. Odpornost naj ne deluje le kot kurativno sredstvo, ampak tudi kot preventiva in zaznavanje stiske (Walsh 1998: 22).

Krizni dogodki in nenehni stresi vplivajo na delovanje celotne družine, ne samo na posameznika, vendar pa si upam trditi, da imajo vsi posamezniki in družine potencial za boljšo odpornost, če le spodbujamo njihov trud in iščemo močne točke, ki lahko povečajo njihov potencial.

1. 3. 3. RAZUMEVANJE DRUŽIN S ŠTEVILNIMI IZZIVI

Strokovnjaki zaznavajo vedno več primerov in uporabnikov, ki doživljajo stres na različnih ravneh. To privede do različnih tveganj (nasilje, depresija, različne zlorabe itd.), kot so povečana možnost za ločitev parov ali izčrpanost samohranilcev. Pogosto se takšne družine ocenjuje po njihovih primanjkljajih in problemih, za katere v večini primerov niso krive same. Oznaka »družine s številnimi izzivi« prinaša boljšo kontekstualizacijo v njihove negotove in velike življenjske ovire. Družine tako ne dobijo dovolj velike podpore in so pogosto sojene prehitro.

Družine se zaradi revščine hitro znajdejo v začaranem krogu, saj so pogosto diskriminirane in ne najdejo izhoda iz težav. Takšnim družinam se zdi včasih pomoč nesmiselna, vendar je vztrajanje ključnega pomena. Diskriminacije se večajo z rasnimi, kulturnimi in drugimi razlikami. Nastopi tudi problem kriminala in varnosti, ki nadaljnje ogroža zdravo družinsko življenje. Ranljivost se čez čas veča z nabiranjem stresnih dejavnikov. Potrebe po nenehnem bojevanju z izzivi, preobremenjeni sistem družinske pomoči in izčrpa vire družine. Na primer,

izguba službe lahko vpliva na bivanjsko stisko, zaradi katere se družina odseli, izgubi socialno mrežo, novo okolje prinese nove izzive, otroci morajo obiskovati novo šolo in ponovno poiskati prijatelje, kar lahko predstavlja težavo z vsemi nakopičenimi stresnimi dejavniki od doma. Treba je razumeti družino in raziskovati družinsko preteklost, saj se le tako družina ponovno sestavi in dobi uvid v vzroke in posledice problemov (Walsh2003: 80–83).

1.3.4. KREPITEV MOČI IN POMOČ DRUŽINAM S ŠTEVILNIMI IZZIVI

V socialnem delu je krepitev moči koncept, ki temelji na perspektivi moči (Salebeey). Temeljna načela za nudenje pomoči družinam s številnimi izzivi so in jih povzemam po Walsh (2003: 83–85):

- prepoznati in graditi na moči družine in virih, ki krepijo družino (*kot socialni delavci moramo identificirati, mobilizirati in graditi na tistih virih moči, ki družini dajejo moč*),
- reševati individualne probleme tako, da se osredotočimo na družino (*kadar pri posamezniku raziskujemo problem, ga moramo raziskovati znotraj dela. Tu se moramo usmeriti na drugo raven dela (odnose, vloge). Če bomo usmerjeni na družino, potem bomo pridobili celostni pogled delovanje družine*),
- priskrbeti fleksibilne in celostne storitve (*ne glede na družinsko situacijo, moramo kot strokovnjaki poskrbeti za osnovne storitve in potrebe za vse družinske člane - mamo, očeta, otroka*),
- poudariti preventivo in zgodnjo intervencijo (*to načelo poziva strokovnjake, da dajejo pomen preventivnemu delu, kot na primer skupinam za samopomoč, prostovoljnemu delu, pomoči na domu*),
- zgraditi družbeni in sodelovalni odnos (*pomeni, da gradimo in vzpostavljamo partnerstva v sodelovanju s skupnostjo. Z družino vzpostavimo dober, sodelovalen odnos, hkrati pa jo povežemo za njo koristnimi institucijami*).

1.3.4.1. SMERNICE ZA DELO Z DRUŽINAMIS ŠTEVILNIMI IZZIVI

- Od problemsko naravnane do virov pomoči naravnane pristopa.

Strokovnjaki pogosto podcenjujejo zmožnosti družin in se preveč naravnajo na njihove probleme, kar lahko prinese morbidno in negativno ozračje. Dejstvo je, da uporabniki pogosto vedo, kako rešiti probleme in spremeniti življenje, vendar samo, če so strokovnjaki pripravljeni poslušati in skupaj z njimi raziskovati.

- Od individualnega do družinskega pristopa.

Individualni pristop lahko prinese zgolj kratkoročno rešitev, saj ne kontekstualizira problema, denimo najstniške delinkventnosti, ampak jo obravnava kot samostojen problem. Treba je spoznati vse dejavnike življenja najstnika in ga uvrstiti v družinsko, prostorsko in kulturno sfero. Ne glede na to, kateri družinski član išče pomoč, je raziskovanje in odkrivanje celotne družine in vpletenih v problemu ključno za uspešno rešitev.

➤ Od delnega k celostnem pristopu.

Družine s številnimi izzivi pogosto obiskujejo več institucij, ki nudijo pomoči, vendar se v vsem birokratskem labirintu same ne znajdejo in ne zmorejo povezati pomoči med različnimi člani družine. Celostni pristop omogoča uvid v povezanost problemov in poudarja, da je celostno reševanje problemov uspešnejše.

➤ Od kurativnega do preventivnega pristopa

Preventivni pristop omogoča boljše srečevanje s problemi v prihodnosti. Težje in »dražje« je popravljati probleme po tem, ko se pojavijo, kot pa organizirati preventivno dejavnost.

➤ Družinsko osredotočeno in družbeno osredotočeno partnerstvo

Družini se vedno pomaga v družbenem kontekstu (družbeno-kulturnem). Starši se učijo od strokovnjakov, kako pomagati otrokom. S tem si dvignejo potrebno samozavest in ponos. Družbeno okolje nudi več virov pomoči družinam s številnimi izzivi in jim tako omogoča (samo)pomoč. Socialno delo ima dvojno nalogo: da pomaga družini, a hkrati v prvi vrsti zavaruje ranljive otroke. Prav tako je pomembno sodelovanje in podpora drug drugemu, ko gre za rejniške in primarne družine, pomoč mladim materam v iskanju opore v socialnih mrežah in druge primere, ki kažejo pomembnost sodelovanja socialnega delavca, družine in družbe (Walsh 2003: 85–92).

1. 3. 5. KLJUČNI KONCEPTI ZA UBESEDENJE IN RAZISKOVANJE LASTNOSTI ODPORNOSTI DRUŽINE

Froma Walsh (2006: 10) definira odpornost kot sposobnost družine, da premaga stisko ali krizo, da se sooči s težavami in izide iz nje z mobilizacijo novih virov moči, okrepljena in z upanjem. Luthar in Cicchetti (2000: 858) odpornost opredelujeta kot dinamičen proces, v katerem so se posamezniki kljub težkim izkušnjam travm ali stisk zmožni pozitivno naravnati. Koncepta Luthar in Cicchetti ter Frome Walsh lahko povežemo s Saleebeyjevim konceptom, ki ga v

socialnem delu uporabljamo pri delu iz perspektive moči in ga pri uporabnikih uporabljamo kot sposobnost za okrevanje.

Pri delu z družino je dobro, da si pripravimo okvir za oceno in intervencijo. Pomembni so trije koncepti: sistem prepričanj, organizacijski vzorci in komunikacijski procesi.

- **SISTEM PREPRIČANJ:**

Pri sistemu prepričanj gre za splošna prepričanja uporabnikov, ki so lahko pozitivna ali negativna. Raziskati moramo, kakšna stališča imajo ljudje ter kako ustvarjajo pomene. Raziskati moramo, kako družine interpretirajo stresne okoliščine in kako to vpliva na njihove strategije spoprijemanja z njimi. Kot strokovnjaki smo zadolženi, da ovržemo stereotipe in se borimo za premagovanje občutkov nemoči. Upanje lahko podžiga pozitivna dejanja v življenjih uporabnikov. Uporabniki so pogosto tudi duhovno popolnoma prazni ali oropani, zato moramo soustvariti skupno duhovno vizijo, ki bo družini pomagala osmisliti krizo (npr. izguba službe ni katastrofa, ampak izraz višje volje). Stereotipi, diskriminacija in obup jim potlačijo upanje, smisel. Tudi zato se moramo kot strokovni delavec na različne kulture pripraviti, jih raziskati (religije, kulturne razlike ipd.), da jim lažje in na njim razumljiv način pokažemo smisel njihovega življenja in ohranjanje upanja (Walsh 2006: 48–69).

- **ORGANIZACIJSKI VZORCI:**

Večina družin s številnimi izzivi je enostarševskih ali reorganiziranih. Treba se je zavedati, da je (še posebej za otroke) potrebna konsistentnost pri družinskih zadevah, kot so kraj bivanja, stalni partnerji ipd. Treba je ohranjati vloge, običaje, vzorce, interakcije in splošno organizacijo. Treba je ohranjati stike z biološkimi starši in nenehno preverjati njihovo razpoložljivost za priložnost pri vzgoji in rasti otrok. Nenehen stres in krize sčasoma dezorganizirajo družine, njena funkcionalnost pa postane skoraj nična. Strokovnjaki morajo zagotavljati varen prostor za stabilnost, organizacijo in urejenost. Preveliko siljenje nenadnim in velikim spremembam je lahko katastrofalno za družino ali pa jih odvrne od dela s strokovnjaki. Vodstvo je delikatna tema za starše, saj ne smejo dobiti občutka, da jih obsojamo ali da jim dajemo navodila, kako naj vzgajajo svoje otroke. Okvirjanje discipline kot postavljanje skrbelih mej in ljubečih posledic so lahko staršem v pomoč. Jasno postavljene meje so osnova družinskega življenja. Starši pogosto zamenjujejo svoje potrebe za potrebe otrok. Nevarno je, ko starša v svoje partnerske težave vpletata otroke. Posledično so lahko otroci sredstvo za izsiljevanje ali pa postanejo kot materialne stvari, ki si jih sami vzamejo. Krepitev mej je ključnega pomena pri

različnih težavah, kot so nasilje, incest ipd. Meje so lahko vezane popolnoma prostorsko ali pa zgolj na odnosna pravila (Walsh 2006: 79–100).

Rutine so vzorci, ki vzpostavljajo stabilnost v družini v času krize. Vsaka družina jih izoblikuje, prav tako je poznana vsem družinskim članom. Te rutine so lahko: družinsko praznovanje praznikov in počitnic, proslavljanje pomembnih trenutkov, skupne dejavnosti (npr. skupni sprehodi, skupni obroki, gledanje določene televizijske oddaje ipd.), predvidljivost rutin družinskih članov (npr. vsak član ve, kdaj kdo vstane, kdaj je skupno kosilo ipd.) in jasna pričakovanja vseh družinskih članov glede vedenja in nalog posameznega člana družine (npr. kaj kdo dela, »urniki opravil« ipd.). Odporne družine preživljajo čas skupaj in sodelujejo, da bi dosegli svoje cilje. V družinah ni določene univerzalne količine časa, ki naj bi ga družina preživela skupaj, je pa pomembno, da ta čas obstaja, zato ima vsaka družina dogovor o ravnovesju med časom, ki ga preživijo skupaj (čustvena kohezivnost), in časom, ki ga preživijo ločeno (fizično samostojni). Pomembno je, da družina vzdržuje meje in da imajo družinski člani občutek pripadnosti ter da v tem uživajo (Walsh 2003: 100).

- **KOMUNIKACIJSKI PROCESI:**

Jasnost je ena temeljnih lastnosti za dobro komunikacijo. Prepogosto se družine prekomerno zanašajo na »branje misli« drug drugega in prekomernega predvidevanja. To lahko privede do zmede in nejasnosti, kar pa lahko nekateri člani po napačni interpretaciji vzamejo kot žaljiva dejanja. Pri procesu pomoči je treba jasno in natančno opredeljevati pojme ter načrte za prihodnost. Tudi člani se morajo izražati jasno in neposredno. Čustvena odprtost ne sme biti diskreditirana ali uporabljena za izsiljevanje in prepričljivo »igranje vlog«. Strokovni delavec mora postaviti jasna pravila in s tem ustvariti varen prostor za svobodno izražanje mnenj in čustev, da ne pride do obračunavanja izven terapevtskih srečanj (doma ipd.). Ob neprijetni, napadalni komunikaciji in jeznimi vzorci z grožnjami se strokovni delavec na to odzove tako, da prekine takšno početje. Zaželeno je tudi, da imajo uporabniki številko morebitnega centra za socialno delo ali pa kakšne linije 24 ur na dan za pomoč v primeru nasilja. Pogosto je že zgolj prisotnost številke dovolj, da pomiri morebitne žrtve (Walsh 2006: 107–115).

Ganong s sodelavci (2007) pravi, da je v družini treba izražati pozitivna in negativna čustva. Strokovnjak mora znati pozornost družinskih članov preusmeriti drug na drugega, da bodo slišali kaj govorijo, mislijo in izražajo. Vzpostaviti mora odprt prostor za pogovor, v katerem bodo družinski člani imeli možnost govoriti o osebnih strahovih, pritožbah in o tem, kaj posameznemu članu povzroča stres in v katerem si bo strokovnjak prizadeval rešiti problem v sodelovanju s člani družine.

Akcijsko naravnani načrti delujejo najbolj pri družinah s številnimi izzivi. Načrtovati moramo majhne in realne korake, saj lahko le tako z vsakim uspehom (pa čeprav »majhnim«) gradimo samozavest in ponos. Neuspeh ni past, ampak ostati na tleh. Od problemov prehajamo k možnostim. To, da nekdo ne zna komunicirati drugače kot z vpitjem, izkoristimo kot možnost za predstavitev drugačnih, bolj prijaznih metod komuniciranja (Walsh 2006: 117).

1. 3. 6. RAZISKOVANJE MOČI DRUŽIN S ŠTEVILNIMI IZZIVI

Ko delamo z družinami s številnimi izzivi, lahko v delovnem odnosu pride do odnosnih težav med člani družine in strokovnjakom. Strokovnjak se lahko znajde v položaju, ko ne najde poti oziroma rešitve iz problema. V teh primerih se lahko zgodi, da izgubijo občutek, da so usposobljeni, da izgubijo vizijo – ne vidijo v prihodnost, upanje, da se izgubijo v odnosu, v katerem naj bi kot strokovnjak pomagal uporabniku v krizni situaciji (Madsen 1999: 11–14).

Glavni cilj pri iskanju moči družine je, da družina sama prevzame nadzor nad svojimi življenji. Kot strokovnjaki se osredotočimo na iskanje virov moči in grajenje odpornosti tako, da (Walsh 2006: 20):

- premagamo začarani krog sumov, zavrnitev, neuspehov in umika,
- gradimo odnos na zaupanju prek direktne, poštene in spoštljive komunikacije,
- spodbujamo družino pri postavljanju prioritet ciljev in potreb,
- verjamemo v zmožnosti družinskih članov; jim dajemo upanje in samozavest pri premagovanju dolgotrajnih problemov,
- povečamo družinsko stabilnost pri reševanju problemov, da se izogibamo krizam in zagovarjanjem.

Osnovni cilj pri delu z družinami s številnimi izzivi in intervencijami je okrepiti odnos, ki temelji na zaupanju, tako da bo bodo uporabniki sposobni zaupati tudi družbi (ki jih je morda sprva zavrgla, razočarala, prevarala ...).

1. 4. SOCIALNO DELO Z DRUŽINO IN SKUPNOSTJO

1. 4. 1. VZPOSTAVITEV DELOVNEGA ODNOSA Z DRUŽINO

Pri delu z družino je treba najprej vzpostaviti delovni odnos, v katerem lahko socialni delavec pogovor začne, raziskuje in sooblikuje dobre izide. V tem odnosu so socialni delavec in družinski člani sodelavci v projektu pomoči, ki imajo nalogo, da deleže rešitve soustvarijo skupaj. Delovni odnos vsebuje sedem elementov, vsak izmed njih pa je pomemben za dobro sodelovanje med socialnim delavcem in družino. Gabi Čačinovič Vogrinčič (2008: 17–21)

nazorno opiše vsakega izmed sedmih elementov, ki so dobra opora socialnemu delavcu pri svojem delu. Ti elementi so:

- **DOGOVOR O SODELOVANJU** – z dogovorom se prične sodelovanje v projektu pomoči. Vsebuje pristanek na sodelovanju tu in zdaj in o času, ki ga ima socialna delavka z družino na vsakem srečanju na razpolago. Poleg časa mora socialni delavec, delavka družini pojasnit, kako bodo delali v projektu pomoči. Pojasni, kakšna je njena vloga in vloga vseh, udeleženih v pogovoru. Pomembna komponenta tega elementa je, da socialno delavko zaveže k vzpostavitvi in varovanju prostora za delo. Pri sklenitvi dogovora o sodelovanju je dobro, da se ga na začetku udeležijo vsi člani družine (Čačinovič Vogrinčič 2008: 18).

Sama sem vzpostavila dogovor o sodelovanju trikrat, saj nisem imela možnosti, da bi pričela pogovor z vsemi družinskimi člani. Najprej sem na prvem srečanju dogovor sklenila z materjo, na drugem z materjo in hčerko, z vsemi družinskimi člani (materjo, očetom, hčerko) pa sem ga sklenila na četrtem srečanju. Sklenitev dogovora se mi zdi zelo pomemben element, ki je tako mene kot družinske člane osvestil, da brez skupnega soustvarjanja in brez interesa družine v izvirnem delovnem projektu pomoči ne bi morali delat. Še posebej je bila zame pomembna sklenitev dogovora o sodelovanju pri drugem srečanju, ko sem spoznala hči, saj je bila zelo odklonilna in popolnoma nepripravljena za sodelovanje. To je bilo vidno z njene drže, ki je bila zaprta. Prsni koš je bil sključen, roke prekrižane, očesni stik je bil usmerjen v tla, obraz je imela zakrit z lasmi. Pred pričetkom dogovora je bila zaprta v sobi, saj ni želela sodelovati. Sklenitev dogovora z njo je bil zame velik napredek, saj ni kazala interesov sodelovanja, hkrati pa je bila zelo nedostopna. S tem, ko je pristala na dogovor o sodelovanju o izvirnem delovnem projektu pomoči, je hkrati sprejela odločitev, da bo skupaj z vsemi soustvarjala in raziskovala želene spremembe v družini. Pri dogovoru o sodelovanju smo se z družino dogovorili, da se bomo srečevali enkrat tedensko po eno uro. Opredelila sem svojo vlogo – vlogo zaveznika, voditelja pogovora ter vlogo mame, hčere in očeta. Pojasnila sem, da bodo naši pogovori potekali v varnem prostoru in da bodo vse izrečene informacije ostale v prostoru, kjer bomo pogovore izvajali.

- **INSTRUMENTALNA DEFINICIJA PROBLEMA in SOUSTVARJANJE REŠITEV**

Po dogovoru o sodelovanju socialni delavec, delavka naredi prostor za vsakega udeleženca in ga povabi, da v delovni odnos vstopi s svojo definicijo problema. Vsak izmed družinskih članov pojasni, kako vidi problem, pri tem pa mu socialni delavec, delavka poda še svoje videnje. S

tem se začne oblikovanje možnih rešitev. Tukaj udeleženci izvirnega delovnega projekta pomoči soustvarijo svojo udeležnost pri oblikovanju rešitve (Lüssi 1991 v Čačinovič Vogrinčič 2008: 18–19).

Pri vsakem srečanju sem skupaj z družinskimi člani raziskovala, kakšne so njihove definicije problema. Zanimivo je bilo, kako so se definicije in videnja na problem med njimi razlikovala. Ker vsak posameznik drugače vidi in definira problem, je treba družino spodbuditi za pogajanje, v katerem bodo na koncu vsi nekaj pridobili in hkrati spremenili. Z raziskovanjem problema sem se naučila, kako zelo je pomembno, da damo vsakemu družinskemu članu možnost, da spregovori o svojih težavah, videnjih in da znamo kot sogovorniki v pogovoru s problemom ravnati spoštljivo in skrbno.

- OSEBNO VODENJE

Socialni delavec, delavka v izvirnem delovnem projektu pomoči ravna tako, da vodi k dogovorjenim in uresničljivim rešitvam. V komunikaciji zavzeto raziskuje zgodbe skupaj z vsemi udeleženi v problemu in si prizadeva, da jih postopoma pripelje do želenih izidov. Za dober delovni odnos je pomembno, da socialni delavec, delavka vnese osebni odnos, kar pomeni, da se odziva osebno, si upa podeliti svoje izkušnje ali zgodbe. Podelitev lastnih izkušenj ali zgodb lahko sogovorniku omogoči alternativni pogled na možne rešitve. Osebno pomeni, da socialni delavec, delavka v odnosu ravna empatično in da se zna odzvati na dogajanje v odnosu (Vries, Bouwkamp 1995 v Čačinovič Vogrinčič 2008: 19).

Skozi vsa srečanja z družino sem uporabljala koncept osebnega vodenja. Koncept mi je omogočil, da sem se z družino bolj povezala in da so mi v pogovoru bolj sledili. Ko sem z njimi podelila svoje izkušnje, ki so njim bile blizu, so uporabili možne rešitve, ki so jim pomagale do dobrih izidov. Menim, da če kot socialni delavec pristopiš do uporabnikov tako, da podeliš svoje izkušnje in sebe prikažeš v luči človeka in ne samo, kot strokovnega delavca, da to uporabniki začutijo. Z uporabo koncepta odnos postaja bolj pristen, spoštljiv, zaupen in na koncu uspešen, saj uporabniki spoznajo, da niso edini, ki se soočajo z določenim problemom in da zanj obstajajo rešitve, če jih raziskujemo skupaj.

- PERSPEKTIVA MOČI

Uporaba koncepta perspektive moči usmeri socialnega delavca, delavko, da pri uporabnikih spoštljivo išče vire moči, ki jih imajo. Salebeey (1997: 4) nagovarja strokovne delavce, naj mobilizirajo moč uporabnikov, saj jim to omogoča največje zadovoljstvo. Viri moči so lahko

različni talenti, znanja in sposobnosti. Z raziskovanjem moči, ki jih uporabniki že imajo, je treba podpreti, da bodo lahko svoje cilje in vizije dosegli. Vsak, ki uporabi svoj talent, znanje ali sposobnost, mu omogoča, da se počuti močnejšega.

Pri sodelovanju z družino sem skozi vsa srečanja delala z uporabo koncepta perspektive moči. Koncept se mi zdi poleg osebnega vodenja zelo pomemben, saj uporabnikom prinaša boljše in kvalitetno življenje. S tem, ko sem družinskim članom pomagala odkriti vire moči, znanja in sposobnosti, so se počutili bolj samozavestne, zadovoljne. Predvsem pri hčeri je bilo opaziti, kako je delo s perspektive moči čudežno. Njej so odkriti viri moči dali nov zagon in pozitivno energijo, predvsem pa občutek, da je pomembna kljub temu, če ji na primer matematika v šoli ni šla dobro. Pomembno se mi zdi, da pri uporabnikih mobiliziraš in daš v ospredje tiste vire moči in znanja, v katerih so dobri, saj jim s tem omogočaš, da živijo in se borijo naprej. Poleg omenjenega koncepta, sem uporabljala še koncepte iz rešitev usmerjene družinske terapije, ki ravno tako izhajajo iz perspektive moči.

- ETIKA UDELEŽENOSTI

Koncept etike udeležенosti pomeni, da je pogovor eno samo sodelovanje, v katerem nihče od udeležencev nima zadnje besede. Je pogovor, ki se nadaljuje. Prav tako socialnega delavca, delavko usmeri, da ne izvaja moč nad uporabniki in išče resnice ter rešitve, ampak da skupaj z njimi raziskuje in išče (Hoffman 1994: 23–24).

Koncept etike udeležенosti sem uporabila na vsakem srečanju, saj sem delala po principu, v katerem so bili pri iskanju rešitev pomembni družinski člani. Trudila sem se, da se je naše srečanje končalo z dogovorom, ki nas je zavezoval, da se ponovno dobimo in delamo naprej. Ravno to je družini dajalo motivacijo za nadaljnje delo. S tem so dobili občutek, da so koristni, da prispevajo k spremembam in da so oni tisti, ki iščejo rešitve, ki jim bodo pomagale pri izboljšanju življenja oziroma uresničevanju zelenih sprememb.

- ZNANJE ZA RAVNANJE

Koncept znanje za ravnanje govori o tem, da je pridobljeno strokovno znanje socialnega dela treba iz teorije znati prevesti v prakso, akcijo. O tem sta pisala Rosenfeld (1993) in Lüssi (1991). Opozarjata, kako je pomembno, da v procesu pomoči ne ostanemo brez besed in da znamo strokovno znanje podeliti in prevesti tudi takrat, ko smo z uporabniki v fizičnem prostoru, kjer poteka proces pomoči. To pomeni, da v pogovoru z uporabniki podelimo vse našteje koncepte na način, ki bo razumljiv v njihovem jeziku. Torej, strokovna znanja podelimo tako, da jih

prevedemo v osebni ali lokalni jezik in potem nazaj v jezik stroke socialnega dela za ustvarjanje novih zgodb in zapisov.

Koncept se mi zdi zelo pomemben predvsem iz perspektive uporabnikov. Če jim znamo podeliti strokovno znanje na ravni lokalnega jezika, jim s tem omogočimo, da nas razumejo. S tem, ko nas ljudje razumejo, kaj želimo z njimi delati in na kakšen način se bodo pogovori odvijali, imamo možnost, da bomo lahko z njimi skupaj soustvarjali in iskali možne rešitve. Na prvem samostojnem pogovoru mi je bilo strokovno znanje težko podeliti na ravni lokalnega jezika, vendar sem z vsakim nadaljnjim srečanjem to izvedla na lažji način. Menim, da je praksa tista, ki socialnemu delavcu, delavki omogoči, da se nauči prevajati strokovni jezik v lokalnega. Vse vaje, ki smo jih na fakulteti za socialno delo izvajali so mi pomagale, da sem prvi pogovor z družino izvedla bolj samozavestno in kompetentno. Prepričana sem, da brez toliko izvedenih praktičnih vaj ne bi bila sposobna samostojno in strokovno izvesti pogovora. Vedno, ko prideš v realni stik z uporabniki, spoznaš, da je delo z ljudmi zelo fleksibilno in da je resnično treba z vsakim posameznikom delati in vzpostaviti edinstven delovni odnos.

- RAVNANJE S SEDANJOSTJO ali KONCEPT SOPRISOTNOSTI

Koncept usmerja socialnega delavca/delavko v sedanjost. To je čas, ko delamo z uporabniki in z njimi sodelujemo. To je dragocen čas, ki ga moramo varovati na način, da se pogovor zgodi, razvije in konča tako, da ga lahko nadaljujemo. Koncept pomaga, da ne zapademo v preveliko raziskovanje preteklosti. Koncept ravnanja s sedanjostjo zavezuje k temu, da skupaj z uporabniki v danem času delaš in narediš čim več, kar zmoreš. Koncept je impliciten tudi s konceptom soprisotnosti.

Koncept soprisotnosti Andersen (1994: 66 v Čačinovič Vogrinčič 2008: 21) opisuje kot zmožnost, da delavec/delavka pogovor pristno posluša, se nanj odziva in je na voljo za sočutje in razgovor.

Koncept ravnanje s sedanjostjo mi je omogočil, da sem bila v pogovoru prisotna in usmerjena v sedanjost. Opazila sem, da se uporabniki pogosto vrtijo v začaranem krogu problemov, ki so povezani s preteklostjo. Kot strokovni delavec moraš paziti, da se ne ujameš v past začaranega kroga, saj sicer pri soustvarjanju težko najdeš nove poti, ki so za družino ali posameznika boljše. Strinjam se, da je del preteklosti pomemben, a pri delu z družino ali posameznikom je bolj pristno, če stremimo k sedanjosti in v prihodnost.

1. 4. 2. METODIČNA NAČELA

Lüssi (1991) je prvi, ki govori o pomenu jezika socialnega dela. Jezik je občutljiv, dosleden in strokovnjakom omogoča, da se nanj oprejo. Posebno pozornost je namenil konceptu »načini ravnanja v socialnem delu«. Če želimo, da v odnosu z uporabnikom ravnamo socialno delovno, potem je nujna uporaba načel, ki socialnemu delavcu/delavki pomagajo pojmovati rešitev. Načela, ki pomagajo socialnemu delavcu pri delu, so:

- **načelo vsestranske koristnosti** – načelo usmeri delavca/delavko, da pri raziskovanju problema in možnih rešitev upošteva želje, potrebe in interese vseh, ki so v izvirnem delovnem projektu vključeni. Stremi k iskanju rešitve tako, da bo vsem družinskim članom prinesla uresničljivo korist.
- **načelo kontakta** – načelo spodbudi, da socialni delavec/delavka poskusi vzpostaviti stik in neposredno komunikacijo z vsemi udeleženi v problemu. To pomeni, da osebno stopi v stik na primer s psihologinjo, razredničarko, profesorico in ne da naroča učencu, naj pove staršem. Kontakte naveže tako, da jih povabi socialna delavka s pisnim ali ustnim vabilom.
- **načelo interpozicije** – načelo pomaga socialnemu delavcu/delavki, da ubesedi svojo vlogo med vsemi udeleženi v problemu. Vloga interpozicije omogoča socialnemu delavcu, da spreminja bližino in oddaljenost v pogovoru z uporabniki. To pomeni, da se zna vsakemu od uporabnikov približati, pogledati skozi njegovo »okno« in se hkrati tudi oddaljiti od njega. Sem spada še sočutje in empatija.
- **socialnoekološko načelo** – načelo usmeri socialnega delavca/delavko, da pri uporabniku išče in mobilizira naravno socialno mrežo, v kateri živi. Naravno socialno mrežo sestavljajo družina, prijatelji, sosedje, sodelavci v službi ... V primeru, da uporabniki nimajo nosilne mreže, jo mora socialni delavec oblikovati v čim bolj naravnem socialnem kontekstu. Načelo opozori socialnega delavca, da čim manj posega in prekinja naravno socialno mrežo.
- **načelo pogajanja** – s pogajanjem socialni delavec/delavka z udeleženi v problemu raziskuje rešitve. Je osnovni element pri soustvarjanju rešitve. Naloga socialnega delavca je, da vzdržuje sporazumni proces pomoči in da poskuša poiskati možne spremembe s pogajanjem in dogovori.
- **načelo sodelovanja** – načelo usmeri socialnega delavca/delavko, da se pri delu z uporabniki poveže in sodeluje s tako imenovanimi »tretjimi«, ki so pri procesu pomoči pomembni. »Tretji« v proces pomoči niso vključeni neposredno, vendar so za

sodelovanje pomembni, če želimo problem rešiti. Na primer, če imamo v razredu otroka s posebnimi razmerami, pri katerem so socialne razmere težke, se je treba povezati s centrom za socialno delo ali ministrstvom za šolstvo in šport, da bodo poskusili priskrbeti dodatno denarno pomoč.

- **načelo odpiranja problema** – načelo pomaga socialnemu delavcu/delavki, da z uporabniki v procesu pomoči podeli svojo nemoč. Spodbudi ga k priznanju, da je problem zanj prezahteven in da ne najde poti. Pomembno je, da si upamo priznati, da ne vemo več, kam želimo priti in da zato zaprosimo za pomoč drugega strokovnjaka, ki bo udeleženi v problemu znal pomagat (Čačinovič Vogrinčič 2008: 49–53).

1. 4. 3. NAČINI RAVNANJA

Prvi avtor, ki govori o načinih ravnanja, je Peter Lüssi (1991). Čačinovič Vogrinčič (2008: 49) je v njegovih študijah prvič našla koncept načini ravnanja v socialnem delu, za katere meni, da so nepogrešljiv temelj socialnega dela. Načini ravnanja so: socialno svetovanje, intervencija, priskrba, oskrba, zagovorništvo in pogajanje.

Socialno svetovanje zajema strukturiran pogovor z uporabnikom, ki ga z uporabo koncepta osebnega vodenja, koncepta delovnega odnosa, uporabo metodičnih načel systemskega socialnega dela usmerimo k uresničljivim rešitvam. Uporaba omenjenih konceptov, udeleženi v problemu, nudi mesto socialnega učenja, v katerem dobijo priložnost za izkušnjo samospoštovanja in možnost spoznavanja, kako ravnati in spoznavati druge. Socialno svetovanje temelji na skupnem iskanju rešitev in na delovnem dogovoru, kar se v primerjavi z dajanjem nasvetov razlikuje. Ko se znajdemo v situaciji, v kateri nas udeleženi v problemu prosi za nasvet, moramo ravnati bolj strukturirano. Kot strokovnjaki moramo nasvet umesiti v okvir, v katerem je bil uporabljen, ter ga povezati z osebno izkušnjo. Nato povabimo uporabnika, da pove, ali je izrečen nasvet zanj uporaben, in če je, naj ubesedi, kako bi ga uporabil. S tem načinom udeleženi v problemu ponudimo nov prostor za soočenje in raziskovanje kompetentnosti (Čačinovič Vogrinčič 2008: 52–53).

Kristančič in Ostrman (1998: 9) definirata socialno svetovanje kot odnos, v katerem strokovni delavec pomaga svojemu klientu, da bi živel kvalitetnejše. Po mnenju avtoric dajejo kvaliteto socialnemu svetovanju tri spretnosti: empatično razumevanje, aktivno poslušanje in empatična odzivnost. Pri empatičnem razumevanju gre za čustveno ali razumsko doživljanje položaja druge osebe, za sposobnost postavljanja sebe v položaj drugega in doživljanje situacije z njegove perspektive, a vendar z neke distance. Pomembna sestavina empatičnega razumevanja je preverjanje razumevanja sogovornikove interpretacije (npr. » če sem te prav razumel ...)

Empatična odzivnost pomeni, da se v procesu pomoči lažje povezujemo z drugimi. Stopnja empatične odzivnosti v odnosih je povezana z zdravim razvojem posameznika od prvega dne njegovega življenja naprej.

Če socialni delavec/delavka poseže v družino, v kateri uporabnik ogroža sebe in druge ter želi zaščititi druge družinske člane brez njihovega pristanka, govorimo o *intervenciji*. Intervencija je pri delu z družino najtežja odločitev, zato mora socialni delavec/delavka pred tem preizkusiti čim več možnih načinov, da bi jo preprečila. Če ne moremo zaščititi žrtve, problemi pa so povezani z nasiljem v družini in zanemarjenem otrok, je intervencija nujen ukrep. Prva naloga socialnih delavcev je zavarovati, zaščititi, ustaviti in preprečiti nasilje, zato je za intervencijo treba biti dobro pripravljen, v izvirnem delovnem projektu pomoči pa je treba izdelati korake, ki bodo odgovorili na vprašanja za »potem« po intervenciji (Čačinovič Vogrinčič 2008: 53–54).

Poštrak in Urek (2008: 107) poudarjata, da ima v socialnem delu velik pomen zapisovanje pogovorov, okoliščin, načrtov, itd. Vsak zapis, ki ga strokovni delavec v socialnem delu zapiše, je hkrati že intervencija, saj predstavlja dokazila, ki jih lahko uporabimo kot uradne zaznamke ali kot izvedenska mnenja.

V delovnem odnosu je tipično ravnanje *pogajanje*, v katerem so udeleženi v problemu obravnavni kot pogajalski partnerji. Zanj se moramo odločiti skupaj z udeleženi v problemu, zato da razvijemo dober izid, v katerem imajo vsi korist in zmago. Pogajanje poteka od začetka vzpostavitve delovnega odnosa, ki mu sledi definiranje instrumentalne definicije problema in iskanje rešitev na način, da vsak udeleženec v problemu poda svoje maksimalne zahteve, hkrati pa se zaveda, da bo moral prispevati k želenim izidom. Socialni delavec/delavka pogosto nastopa v vlogi prevajalca, saj proces dela usmerja k temu, da vsi udeleženi izberejo skupen, možen in uresničljiv kompromis. Uresničljive in transparentne dogovore moramo vsakokrat zapisati in podpisati ter jih razdeliti med vse udeležence v pogajanjih (Čačinovič Vogrinčič 2008: 54–55).

Gabriel in Nili Raam (povzeto po http://www.komuniciraj.si/index.php?option=com_content&view=article&id=91&Itemid=63, dne: 05. 10. 2016) definirata pogajanje kot večščino posameznika, ki bo v veliki meri vplivala na njegovo življenje. Osnovno pravilo v pogajanju je, da imajo vsi udeleženi v problemu ob koncu občutek zmage. Če se želimo izogniti predvidevanju, da drugi želijo isto, moramo upoštevati tri stopnje. Na prvi stopnji moramo ugotoviti, kaj nasprotna stran želi, četudi nam morda ne bo všeč tisto, kar bomo slišali. Na drugi stopnji moramo pridobiti čim več informacij o drugi strani, zato je v tej fazi pomembno spraševanje, s katerim boš kot pogajalec čim bolj podrobno spoznal drugo stran. Več informacij,

ko izveš, bolje se lahko pogajaš. Na zadnji stopnji sledi kompromis, v katerem bosta zmagala oba udeleženca.

Pomembno ravnanje socialne delavke/delavca v delovnem odnosu je *priskrba*, ki pomeni, da kot strokovnjak družini nekaj priskrbiš v materialnem smislu (npr. material za risanje, s katerim bo lahko razvijal svoje likovne spretnosti ipd.). Kvaliteta pomoči je odvisna od tega, kakšen je dogovor z družino o ravnanju z dobljeno pomočjo ter od osebne presoje strokovnjaka (Čaćinović Vogrinčič 2008: 55).

V nasprotju s priskrbo je *oskrba*, ki pomeni, da moramo družini stati ob strani v težkih situacijah, da bi bila kos nalogam, ki jih mora opraviti. Tu ni pomembna materialna pomoč, ampak pomoč človeka (sosed, prostovoljec, inštruktorja, prijatelja), ki bo družinskim članom pomagal zbrati moč za nadaljevanje življenja. V primeru, če otrok nima delovnih in učnih navad, ne moremo pričakovati, da bo z ukazi, prošnjami ali navodili, naj se uči, to tudi storil. To bi bilo zanj neuporabno. Po eni strani otrok potrebuje inštruktorja, ki bo ob njemu, mu pomagal pri učenju ter ga spodbujal pri napredku, po drugi pa so starši tisti, ki se morajo naučiti podpirati otrokov napredek (Čaćinović Vogrinčič 2008: 56).

1. 4. 4. UPORABA KRATKE, V REŠITEV USMERJENE DRUŽINSKE TERAPIJE

Steve se Shazer in Insoo Kim Berg sta avtorja, ki sta v zadnjih dvajsetih letih razvijala kratko, v rešitev usmerjeno družinsko terapijo. Za to vrsto terapije je značilno, da si kot strokovnjak pri delu z uporabniki usmerjen v rešitev. Gre za preobrat od reševanja problema h graditvi rešitev. Za strokovne delavce, ki uporabljajo ta koncept dela, je značilno, da v odnosu z uporabniki izhajajo iz pristopa »ne vedeti«. Uporabnike nadomesti pojem eksperti, saj so uporabniki eksperti za svoje probleme. O svojih virih in o sebi vedo več kot strokovni delavec, ki dela z njimi (De Jong, Kim Berg 2002: ix).

Po De Jong in Kim Bergu (2002: 17–19) povzemam elemente, ki se jih uporablja v kratki, v rešitev usmerjeni družinski terapiji.

- a) Opis problema** – omogoči uporabnikom, da svoj problem opišejo, ga ubesedijo. Ko pomagajoči uporabnika povabi, da definira problem, ga uporabniki pričnejo opisovati. V tem delu pomagajoči postavi nekaj vprašanj, s katerimi si želi pridobiti osnovne informacije o problemu, a jih je malo. Izogibajo se dolgi razlagi problema in iskanju razlogov za nastanek. Značilno vprašanje, ki ga pomagajoči v prvem elementu postavi, je: »Kako smo lahko koristni za vas?«

- b) Razvijanje dobro definiranih in oblikovanih ciljev** – pomagajoči želi od uporabnikov pridobiti opise o tem, kaj bi bilo drugače v uporabnikovih življenjih, če bi bili njihovi problemi rešeni.

Parton in O'Bryne (2000: 101) opisujeta, da so dobro definirani cilji v socialnem delu predvsem dosegljivi in specifični, konkretni in natančni, raje manjši in obvladljivi, da jih lahko uporabniki dosežejo, kratkoročni in usmerjeni na prve korake v smeri želenega razpleta, pozitivni in opredeljeni pritrditelno namesto nikalno, osebno smiselni in pomembni, zapisani in izraženi v jeziku uporabnika – brez interpretacij socialnega.

- c) Raziskovanje izjem** – pomagajoči v tej fazi sprašuje uporabnika o obdobjih, v katerih se omenjeni problemi niso dogajali ali pa so bili manj pogosti, resni. Vprašajo, kakšne so bile okoliščine takrat, ko problema ni bilo, ali je bil manj pogost in kdo je kaj naredil, da se je izjema zgodila.
- d) Dajanje povratnih informacij na koncu pogovora** – ob koncu vsakega pogovora pomagajoči oblikujejo pohvale, komplimente in predloge, ki jih delijo z uporabniki. Komplimenti uporabniku omogočijo, da vidijo, kaj že delajo koristnega za reševanje problema, medtem ko predlogi spodbudijo uporabnika k temu, kaj lahko delajo, da bi v prihodnje rešili probleme.
- e) Evalvacija uporabnikovega napredka** – pomagajoči pri uporabi pristopa kratke, v rešitev usmerjene družinske terapije z uporabniki redno evalvirajo napredek. Tega izvedejo s pomočjo lestvice od 0 do 10, pri katerem uporabnika povabijo, da pove, na kateri številki se nanaša. S tem uporabnik in pomagajoči ugotovita, kaj je še treba storiti, da bo uporabnikov problem rešen na način, kot si ga je uporabnik želel.

Koncept kratke, v rešitev usmerjene družinske terapije, daje tako kot socialno delo velik poudarek na jeziku in moči. Glavne tehnike in možni načini ravnanja v pogovoru z družino znotraj koncepta kratke, v rešitev usmerjene družinske terapije, so (Franklin in Biever 1997 v: Parton, O'Bryne 2000: 111–118):

- **raziskovanje uporabnikovega življenja**

Raziskovanje je usmerjeno v uporabnikove interese, prepričanja, kompetence in motivacijo. Pomagajoči v uvodnem delu klepeta raziskuje uporabnikove interese, hobije in predanost od 5 do 10 minut. Ta sekvenca poteka samo na prvem pogovoru. Ko pomagajoči zaključi s klepetom, bi moral vedeti, kaj uporabnik rad počne, kaj ima rad, kaj so njegovi glavni hobiji, kakšen jezik uporablja, ko opisuje sebe ali druge, in kaj uporabnik do sedaj ve o svojih prepričanjih.

- **zbrati kratek opis problema**

Tukaj z uporabo sledečih vprašanj poskušamo zbrati informacije o problemu. Vprašanja, ki so lahko v oporo, so: Kaj bi se moralo danes zgoditi, da ko boste zapustili prostor, da boste vedeli, da se je splačalo priti sem? Kaj bi bilo drugače, če bi bili uspešni pri reševanju problema, zaradi katerega ste prišli? Po zastavljenih vprašanjih začne uporabnik posredovati informacije o problemu. Sledi postavitev vprašanj, ki se nanašajo na kontekst problema in na delo instrumentalne definicije problema. Kaj je problem, ki vam povzroča težave? Koliko časa se problem pojavlja? Ali se pojavlja pogosto in kako pogosto? V kakšnih situacijah ga je možno zaznati? Kdo so še drugi udeleženci problema? Kaj udeleženci ob problemu naredijo? Kaj ste do sedaj že poskusili narediti, da bi rešili problem?

- **postavljanje odnosnih vprašanj**

Ta vprašanja pomagajo uporabniku definirati in razbrati problem z meta-perspektive. Kaj bi tvoja mama rekla glede ocen? Kaj bi rekla učiteljica? Kdo od oseb, ki so ti blizu, bi bil najbolj presenečen, če bi test pisal zelo dobro? Ta vprašanja uporabniku omogočijo, da na problem pogleda s perspektive tretjega. S pomočjo teh vprašanj pomagajoči spozna, kako uporabnik problem zaznava, kako zaznava ob tem druge udeležene v problemu in kdo problem izboljša ali poslabša.

- **raziskovanje izjem oziroma raziskovanje situacij, ko problema ni bilo**

Svetovalci, ki uporabljajo kratko, v rešitev usmerjeno družinsko terapijo, priporočajo vztrajnost pri uporabi raziskovanja izjem. V pogovoru z uporabnikom pomagajoči raziskuje situacije in obdobja, ko se problem ni pojavljal, ali pa se je pojavljal redkeje. Vprašanja, ki jih lahko zastavimo, so: Ali obstajajo trenutki, ko se problem ne pojavlja? Opiši te trenutke. Kaj je takrat drugače? Kaj je takrat v prostoru? Kakšni so občutki? Kaj takrat reče oče? Pomagajoči z uporabo vprašanj »kaj še« zbere čim več izjem od problema. Potrebna je potrpežljivost, zato mora pomagajoči dati uporabniku čas, da lahko svojo izjemo konstruira. Kljub temu da uporabniki včasih ne najdejo izjem, je potrebno po njih vztrajati. Pogosto je tako, da so uporabniki preveč osredotočeni na problem, zato izjem ne najdejo. Treba jih je spodbujati in spraševati po podrobnostih. Za pomagajočega je pomembna uporaba neverbalne komunikacije (prikimavanje, sprememba v barvi glasu, tonu glasu, nagnjenje naprej, presenečeno gledanje...), ki uporabniku potrjuje, da je za njegove razlage zainteresiran. Za motivacijo uporabniku lahko reče tudi: »Vauuuu! To me je presenetilo!« Ob koncu raziskovanja izjem naj bi pomagajoči vedel, kakšne izjeme obstajajo, kdaj so se nazadnje pojavile, kaj je bilo takrat drugače in katere osebe so bile vpletene.

- **uporaba lestvice**

Pomagajoči z uporabo lestvice ugotovi, kakšna je teža problema. Pomagajoči lahko vpraša, kje je uporabnik od 1 do 10, kjer 1 pomeni, da se uporabnik s problemom sreča vsak dan – npr. s starši se kregam vsak dan, z njimi se nikakor ne moram sporazumeti, in kjer 10 pomeni, da se problem ne pojavlja, da se uporabnik – otrok ne prepira s starši in da ima z njimi dobro komunikacijo. Vpraša ga, kje bi se nahajal ta trenutek na lestvici. Lestvica omogoča uporabniku, da pojasni problem. Lestvica je uporabna tudi za raziskovanje napredka. Pomagajoči lahko vpraša: »Kaj bi se moralo zgoditi, da bi prišel iz mesta 3 na mesto 4?« To vprašanje je smiselno kombinirati z vprašanjem o čudežu. Lestvica pomaga, da uporabnik skupaj s pomagajočim oblikuje specifične naloge, ki bi omogočile naslednji možni korak k rešitvi.

- **uporaba vprašanj, ki spodbujajo ravnanja obvladanja in motivacij**

Z uporabo vprašanj pomagajoči oceni, kakšna je uporabnikova motivacija za reševanje problema in kako uporabnik zaznava svoj problem. Tudi tukaj je možna uporaba lestvice. Ena od možnih variacij lestvice je: »Kje bi bili sedaj, če bi na lestvici od 1 do 10, 10 pomenila, da ste pripravljeni narediti vse, da bi rešili problem, in 1, da vam ni v interesu, da bi iskali rešitve?« Po razpravi teh vprašanj bi moral pomagajoči zaznati, koliko je uporabniku v interesu, da reši problem, ali mu je pretežak, ali ga je potrebno razčleniti na manjše korake.

- **vprašanje o čudežu**

To vprašanje uporabniku odpira nov vpogled v želje, sanje in možnosti za rešitev. Pomagajoči ga uporabniku postavi tako: »Zamisli si, da se je ponoči, ko si odšel spat, zgodil čudež, a tega ne veš. Prišla je dobra vila, ki je problem, ki ga imaš, začarala in odpravila. Problema ni. Ko si se zjutraj prebudil in odšel v kuhinjo, kaj bi bila prva stvar, ki bi jo opazil, drugačna? Kaj še?« Pomembno je, da pomagajoči po zastavljenem vprašanju postavi še veliko podvprašanj, da izve detajle in razvije set vedenjsko in konkretnih dejanj za rešitev. Razvidno postane, kakšno bi bilo uporabnikovo življenje brez problema.

- **pogajanje o spremembi**

Pomagajoči prične s pogajanjem o možnem prvem koraku na osnovi uporabe vprašanj o čudežu, lestvice in odnosnih vprašanj. Pogajati se pričneta o prvih majhnih možnih korakih, ki bi lahko prispevali k uporabnikovi čudežni sliki. Tu je zelo pomembno, da uporabnik natančno definira cilj, ki mora biti majhen, dosegljiv in konkreten. Sprememba, ki jo uporabnik definira, mora biti konkretna in prepoznavna.

- **dajanje komplimentov in nalog**

V socialnem delu je dajanje komplimentov in pohval izredno pomembno za uporabnika. Pomagajoči si pred zaključkom pogovora vzame od pet do deset minut, da reflektira pogovor z uporabnikom. Na podlagi pridobljenih informacij pomagajoči uporabniku oziroma družini podeli od štiri do pet komplimentov ali pohval, ki se nanašajo na sodelovanje pri pogovoru. Za tem sledi načrtovanje nalog, ki naj bi jih uporabnik naredil do naslednjega srečanja.

Elementi družinske terapije so zelo primerni za socialno delo, saj omogočajo odprto in spoštljivo raziskovanje, hkrati pa prispevajo k oblikovanju pogovora.

Na srečanjih z družino sem vsakič znova uporabila element dajanja pohval, komplimentov in nalog. Ob koncu vsakega srečanja sem si vzela čas za razmislek in vsakemu članu namenila komplimente, ki so jih okrepili in jim dali nove moči za nadaljnje delo. Ta element se mi zdi zelo pomemben, saj uporabnikom daje moč in spodbudo. Ko so ranjeni in ko jim na duši leži problem, je vsaka pozitivna beseda za njih največje darilo in nagrada. Na vsakem srečanju sem uporabila vsaj enega izmed opisanih tehnik, pripomogli pa so k bolj učinkovitemu in uspešnemu delu. O uspešnem delovanju opisanih tehnik sem se prepričala, zato lahko rečem, da pri uporabnikih resnično naredijo čudež, saj jim pomagajo najti rešitve, ki so bile prej neznane ali slabo vidne.

Kadar smo v praksi osredotočeni na družino in z njo skupaj soustvarjamo, se lahko zanjo izkaže veliko pozitivnih učinkov. Po Henneman in Cardin (2002 v Espe – Sherwindtova 2008: 137) v družino usmerjena praksa vsebuje tri ključne elemente: poudarek na prednostnih virih, ne primanjkljajih; spodbujanje, da družina sama izbira in nadzira želene vire ter razvijanje sodelovalnega odnosa med družinskimi člani in strokovnjakom.

1. 4. 5. PRAKSA, USMERJENA V SODELOVANJE Z DRUŽINO IN SKUPNOSTJO

V izvirnem delovnem projektu pomoči strokovnjaki temeljijo na predpostavki, da imajo uporabniki različne sposobnosti, spretnosti in modrosti. Ker so le-te v času stiske prikrte ali niso na voljo, moramo družino povabiti k sodelovanju, da skupaj z njo raziščemo in pridobimo vire moči, ki jih lahko pripeljemo v konstruktivno uporabo. Namen sodelujočega raziskovanja je pomagati uporabnikom dostopati do svojih znanj in ustvariti odprt prostor za nastanek alternativnih življenjskih zgodb. Uporabnikom je ponujena priložnost, da razmislijo, katere so najpomembnejše zgodbe, ki so oblikovale njihova življenja. V sodelujočem procesu mora pomagajoči družini znati postaviti vprašanja, ki bodo uporabnikom pomagala ubesediti prihodnost in razviti želene smeri v življenju (Madsen 2009: 104).

Markus in Nurius (1986 v Madsen 2011: 535) pravita, da obstaja veliko raziskav, ki prikazujejo, da se ljudje, ki imajo jasno vizijo v prihodnosti, lažje spoprimejo s težavami.

Čeprav je pri konceptu sodelovanja v ospredju sodelujoč proces, še vedno ne gre za enakopraven odnos. Zavedati se moramo, da so uporabniki v procesu pomoči ranljivi in da obstaja razlika v moči. Avtorja naštevata pet korakov, s pomočjo katerih si lahko strokovnjaki prizadevajo pomagati uporabniku ali družini:

- vzpostaviti začetno sodelovanje z uporabnikom,
- pomagati uporabnikom ubesediti želene spremembe v življenju,
- pomagati uporabnikom prepoznati situacije, ki lahko omejijo razvoj zelenih sprememb v življenju,
- pomagati uporabnikom, da preusmerijo in krepijo svoj odnos z novimi alternativami,
- pomagati uporabnikom, da se povežejo s skupnostjo in uresničijo svoje želene spremembe oziroma zelene smeri v življenju,

Obstaja več načinov, kako vzpostaviti in začeti sodelovanje z uporabnikom ali družino. Delo z njimi se lahko bistveno izboljša, če vzpostavimo takšne okoliščine, v katerih bodo vidne različne možnosti za spremembe. Takšna okolica lahko udeleženi v problemu zagotovi neposredno reševanje problemov in boljši odziv na probleme. Če družina na začetku izvirnega delovnega projekta pomoči razvije vizijo zelenih sprememb v življenju, lahko ta postane dobro vodilo za nadaljnje delo. To krepi sodelovanje, delo pa je še naprej usmerjeno v uporabnika ali družino (Madsen 2009: 104–106).

Madsen (2011: 535–536) pravi, da s skupnim sodelovanjem rišemo zemljevid, ki pripomore k prepoznavanju ovir in podpore na individualni, odnosni in družbeno- kulturni ravni (to pomeni, da poiščemo ovire in podporne vire tako na ravni skupnosti kot tudi na širši družbeni, kulturni, gospodarski in politični ravni).

Avtor predlaga načine, kako začeti pogovore. Sledeči pristop uporabnika ali družino usmerja, da z vprašanji »kaj« ubesedi v »kaj bi bilo« in razvije v »kaj bo«. Ta vprašanja so lahko:

- Vsak ima dneve, ki so slabi in ne funkcioniramo po najboljših močeh. Ali vas lahko vprašam, kdaj je bil trenutek, ko ste dobili občutek, da ste dober starš? Kaj se je dogajalo? Kaj ste počeli? Kako so se vaši otroci odzivali? (vprašanje »kaj«)
- Kaj je bilo še posebej vredno?
- Predstavljajte si, da je minilo leto dni, vaš odnos z otrokom pa je takšen, kot si večina staršev želi. Kako bi to vedeli? Konkretno opišite, kaj bi se zgodilo?

Vprašanja, ki posameznika ali družino usmerijo na raziskovanje najboljših trenutkov, lahko izločijo občutke bolečine in probleme iz življenja. Ko smo jim pomagali ubesediti želene izide v življenju in zgraditi začetno motivacijo, lahko pričnemo s prepoznavanjem elementov, ki omejujejo razvoj zelenih sprememb v življenju. Ti elementi so lahko: težave (npr. depresija, hiperaktivnost, izbuhi jeze ipd.), prepričanja (npr. moj sin je slab, sem ničvredna ipd.), interakcijski vzorci med družinskimi člani, dileme (npr. če zapustim svojega moža zaradi njegove nezvestobe, bom ostala brez denarja), različne situacije (npr. revščina, pomanjkanje učnih virov ipd.) in širše kulturne sile oziroma diskriminacije (npr. rasizem, seksizem, heteroseksizem ipd.). Medtem ko po eni strani stremimo k prepoznavanju in odpravljanju elementov, ki omejujejo zelene spremembe v življenju, si po drugi prizadevamo pomagati ljudem, da identificirajo in ohranijo elemente, ki pa prispevajo k zelenim spremembam. Ti elementi so lahko: ohranjanje navad (npr. meditacija, vadba ipd.), prepričanj (npr. moram narediti razliko v svojem življenju ...), vzdrževanje interakcijskih vzorcev med družinskimi člani, spodbujanje k uresničevanju vrednot, želj ali sanj (npr. želja postati boljši starš, zavezati se k treznosti ipd.) in ohranjanje kulturnih prepričanj (npr. kulturna vrednost za spoštovanje in družino) (Madsen 2009: 106–109).

Ko smo vse elemente naredili razvidne, jih poskusimo eksternalizirati tj. – pozunanjiti od oseb in pogledati, kako uporabnik ali družina sedaj funkcionira in v kakšnem odnosu so do posameznega elementa, na primer do depresije. Kadar uporabimo koncept eksternalizacije, ločimo probleme od ljudi, zato da bodo lahko imeli vpliv in videnje nanj od zunaj (Morgan 2000; White 2007 v Madsen 2011: 533).

Pogovore oziroma vprašanja z uporabo koncepta eksternalizacije lahko usmerimo na štiri področja:

- vprašanja o izkušnjah uporabnikov s problemi – vprašanja poskušajo posamezniku pomagati in ločiti problem od sebe ter razumeti, kako vidi problem v odnosu z njim. Primeri vprašanj so lahko (XX označujejo različne težave, kot so depresija, hiperaktivnost, jeza ipd.):

V katerih primerih je najbolj verjetno, da bo XX prišla v vaše življenje? Ko se XX pokaže, kako to opazite? Kako je XX všeč biti v vašem življenju?

- Vprašanja o učinkih, vplivih – poskušajo pomagati posamezniku razumeti, kako problem vpliva nanj, na pomembne druge in na odnose.

Ko XX pride v vaše življenje, kakšne vplive ima na vas? Ali vam je XX povzročila težave v odnosih? Če ja, na kakšen način? Kaj vas je XX poskušala prepričati o sebi? Če bi XX postala močnejša v naslednjih šestih mesecih, kako bi ta lahko vplivala na vaše življenje?

- Vprašanja o željah uporabnikov – uporabnika povabi, da razmisli, do katere stopnje je problem vplival in se ujemal z njegovimi lastnimi željami v življenju. Uporabnika povabi, da sprejme stališče o tem, kako problem vpliva nanj in da na glas ubesedi, kakšno življenje si želi.

Ko razmišljate, kakšen vpliv je imela XX na vaše življenje in odnose, bi rekli, da gre za pozitivne ali negativne dogodke? Si želite, da bi se ti problemi, ki vplivajo na vas, pojavljali več ali manj v vašem življenju? Zakaj? Kako bi raje videli svoje življenje? Kaj vam vse te želje povedo o vašem življenju oziroma kaj vas skrbi v svojem življenju?

- Vprašanja o odzivih uporabnika na problem – pomagajo izvedeti, kako se uporabniki odzivajo na problem. Sledeča vprašanja skušajo pridobiti in ubesediti zgodbo, v kateri si bodo uporabniki prizadevali razviti drugačen odnos do problema (da se mu uprejo, nasprotujejo, ga premagajo, se z njim soočijo itd.)

Pravite, da vam vpliv XX na vaše življenje ni všeč in da bi radi našli pot, v kateri boste ostali srečni. Ali bi vam bilo v redu, če vas za ta namen malo vprašam o vaših prizadevanjih za zelene spremembe? Ali lahko razmislite, kdaj ste bili sposobni XX vsaj malo obdržati na svojem mestu in da niste padli nazaj v neželjeno stanje? Kaj ste storili drugače? Kako ste to naredili? Kdo vam je pri tem pomagal? Ali je bilo to novo za vas ali je bilo obdobje v preteklosti, ko ste to bili sposobni narediti? Ali mi lahko poveste kaj več o tistem obdobju? (Madsen 2009: 110–112)

Koristno je uporabiti koncept eksternalizacije, saj ločuje probleme od ljudi in povezujejo ljudi na njih. Takšen proces dela poudarja intencionalno, osebno in skupno angažiranost. Prav tako je treba narediti premik v razmišljanju o prednostih in zelenih spremembah v življenju. Michael White (2007: 20) predlaga, da se uporabniki premaknejo od točke razmišljanja k uresničevanju zelenih sprememb v življenju. Meni, da ključne lastnosti, ki lahko prispevajo k zelenim izidom, prebivajo v notranjosti ljudi, kar pomeni, da jih lahko vsak posameznik upošteva kot spretnost za uresničevanje prepričanj, sanj, želj, vrednot in različnih obveznosti v življenju. Takšni premiki lahko vodijo v bogatejše pogovore in okrepijo občutek ljudi za osebno in skupno vodenje v boljše življenje.

Če v IDPP usmerimo pozornost v to, da uporabnik in družina definirajo željeno prihodnost – izide, potem jih hkrati tudi spodbujamo, da so aktivno usmerjeni na tisto, *kar je in bi lahko*, namesto v *kaj ne in bi moralo biti*. Menim, da uporaba koncepta eksternalizacije omogoči, da priznamo probleme, hkrati pa prepoznamo spretnosti in sposobnosti, ki jih lahko izkoristimo za reševanje problemov.

1. 4. 6. DRUŽINA V SKUPNOSTI IN DUŠEVNO ZDRAVJE

Posamezniki ali družine, ki se srečujejo s težavami v duševnem zdravju, se uvrščajo med najbolj ranljive skupine ljudi v naši družbi. Poleg psihološke tesnobe in čustvenega vpliva njihove bolezni po vsej verjetnosti trpijo še revščino (Gould 2006 v Watson, Maktelow, McColgan 2010: 43), stigmo, socialno izolacijo, brezposelnost in slabo fizično zdravje. Raziskave tudi kažejo, da so opisani neželeni učinki v otroštvu povezani s težavami v duševnem zdravju v poznejših letih življenja (Shevlin, Dorahy in Adamson 2007 v Watson, Maktelow, McColgan 2010: 44). Graham in King (2005: 2) ugotavljata, da so matere s težavami v duševnem zdravju bolj nagnjene k socialni izolaciji, brezposelnosti, revščini in k slabši izobrazbi. Vsak od teh faktorjev vpliva na težave s starševstvom, ki še dodatno bremenijo duševno zdravje in znatno povečajo družinsko ranljivost. Pri delu z družinami, v kateri imajo starši težave z duševnim zdravjem, je potrebno med opravljanjem socialno-varstvenih storitev upoštevati tri okvire oziroma vprašanja:

1. nepredvidljivo naravo duševnega zdravja; *duševne težave in duševne bolezni so pojavi, ki se razlikujejo od telesnih bolezni. Pri osebah s težavami v duševnem zdravju lahko zaznamo, da je dobro počutje nestabilno, trpljenje prikrito in skrito pred drugimi, čustva in vedenja so omejena, le-ta pa lahko vplivajo na varnost družine* (Montgomery, Tompkins, Forchuk, Frennch 2006 v Watson, Maktelow, McColgan 2010: 45).
2. psihološki učinek staršev s težavami v duševnem zdravju na otroke; *otroci so po naravi samoljubni – egocentrični; svet vidijo in interpretirajo iz edinstvenega in omejenega vidika. Egocentrična nagnjenja so še posebej težavna za otroke, kadar se starši vedejo nepredvidljivo, nedosledno, ali jih zavračajo, saj lahko otroka nagnejo k prevzemu občutkov odgovornosti za vedenje svojih bolnih staršev. Posledično otrok dobi občutke krivde, negotovosti in nesprejemljivosti* (Mackereth, Göpfert, Webster&Seeman 2004 v Watson, Maktelow, McColgan 2010: 45).
V daljšem časovnem obdobju lahko moteča in škodljiva čustva v družini v kombinaciji z nihanjem starševskega duševnega zdravja trajno vplivajo na otrokov občutek samozavesti, izobrazbo, ontološko varnost in medsebojno delovanje (Absler 1999 v Watson, Maktelow, McColgan 2010: 45).
3. stigmo in strah staršev s težavami v duševnem zdravju, ki so pogosto povezani s posegi s strani socialne službe; *ko starši s težavami v duševnem zdravju dajejo znake za nestabilno razpoloženje, globoko zakoreninjeno depresijo, ali imajo samomorilne misli, s katerimi bi ogrožali svoje ali otrokovo življenje, lahko s strani socialne službe sledi*

intervencija zaradi zaščite in varnosti otroka. Intervencije same po sebi staršem vzbujajo strah in stigo, zato lahko svoje vedenje hitro spremenijo v drugačno. Ranljivost, obup in izolacija, ki so jo starši s težavami v duševnem zdravju doživeli, pa lahko strah, da bo socialna služba intervenirala (npr. odvzela otroka) še samo dodatno oteži. Raziskave kažejo, da se veliko socialnih delavcev zaveda tega problema, zato ne radi posegajo v družine, brez da bi pomislili, kaj to lahko pomeni za otroka in starše s težavami v duševnem zdravju (Watson, Maktelow, McColgan 2010: 46).

Turner (1974 v Buckley in Decter 2006: 4–6) opisuje različne vrste kriz, ki niso pomembna kot opisovanje na področju duševnega znanja, ampak kot pomoč pri razumevanju, kaj otroci, družine in skrbniki doživljajo med duševno krizo. Avtor piše o štirih fazah: fazi ogroženosti, fazi širitve krize, fazi obnavljanja in fazi ponovne vključitve. V fazi ogroženosti grožnja v prvi vrsti izhaja s strani posameznika, na primer iz otroka. Te grožnje lahko vključujejo miselno samomorilnost, nagnjenost k morilnosti, samopoškodovanju in agresiji, katere posledica je nasilje oziroma druga stanja zavesti, ko otrok doživlja določene duševne motnje. Ta dejanja se dojemajo kot grožnja za zdravje družine in posameznega otroka. Kadar kriza postaja izrazitejša, jo k njenemu reševanju pripelje vedno več pomagajočih delavcev, govorimo o fazi širjenja krize. Reševanje krize se lahko začne s strani ambulantnega terapevta, nadaljuje pa z nastanitvijo v urgentni sobi. Ta se lahko še dodatno razširi, če se vključi tudi hospitalizacija, z razširjeno skupino strokovnjakov (medicinske sestre, psihiater, socialni delavec, delavni terapevti, delavci s področja duševnega zdravja ipd.). V teh trenutkih lahko starši in njihova znanja postanejo marginalni, ker njihovi otroci postajajo vedno bolj odvisni od nudenja pomoči teh strokovnjakov. V fazi obnavljanja se osredotočimo na vzpostavljanje ravnovesja sistema, ki v teh vrstah kriz vključuje tudi psihiatrična zdravljenja. Zdravljenja lahko vključujejo hospitalizacijo, zdravlila, individualna ali družinska svetovanja. Ta lahko vključujejo izolacijo otroka iz njegove družine; povečan nadzor s strani strokovnjakov ali vključitev zdravljenja v ustanovah (psihiatrična bolnišnica ...). Sestavili bodo načrt, kako bodo na najboljši način pomagali otroku in družini. Stopnja učinkovitosti načrta je odvisna od tega, koliko so otroci in družina odporni ali pripravljeni na sodelovanje. Po končanem zdravljenju je za otroka in družino izrednega pomena faza ponovne vključitve. Ko je kriza razrešena, obstajajo številni rituali, ki opisujejo osebno identiteto otroka ali drugih družinskih članov. Le-ta postane del tega, kako otrok in družina razume samega sebe. Kadar otrok ali drug družinski član prvič vstopi v psihiatrično ustanovo, dobi novo identiteto – oznako kot »duševni bolnik«. Ta praksa je v skupnosti zelo zaskrbljujoča, ker so znanje in spretnosti otrok in staršev z novimi oznakami –

identitetami dobesedno izbrisani. Dalje, družinski član, ki je definiran za duševno bolnega, poziva preostale člane, da izločijo sedaj neučinkovita znanja ter raziščejo, vzpostavijo in razvijajo nova.

Rojano (2004: 59) ugotavlja, da so motnje in težave v duševnem zdravju pogosto zaznane v družinah, ki so ekonomsko in socialno prikrajšane, omejene s sredstvi, individualno in družinsko nerazvite, izpostavljene stresnim okoljem in ki imajo malo pozitivnih izkušenj. Raziskoval je, da je skupnostna družinska terapija zasnovana kot večstranski pristop, ki vključuje intervencijo na treh različnih področjih družinskega in skupnostnega sistema. Intervencija se ne nanaša samo na odpravljanje problemov s pomočjo zdravljenja, ampak si prizadeva oblikovati vseživljenjski akcijski načrt, ki vsebuje elemente osebne rasti, ekonomskega razvoja in usposabljanj za vodenje.

Skupnostna družinska terapija ima tri strategije zdravljenja (Rojano 2004: 67):

- graditi avtobiografijo, s poudarkom na izdelavi individualnega načrta in razvijanju samega sebe (prepoznavanje in uporaba virov moči, krepitev samozavesti),
- razviti funkcionalno in učinkovito skupnostno mrežo osebnih in podpornih virov (širjenje socialne mreže, zagotavljanje osnovnih človekovih pravic, zmanjšanje in odpravljanje družbenih stresorjev),
- razvijati klientove spretnosti (vodstvene spretnosti, samo zagovorništvo, samopomoč ipd.) in zagotoviti vključevanje v družbo (tudi pomoč pri reševanju skupnostnih problemov, spoznavanje in uporaba državljanskih pravic).

Terapevt temu načrtu sledi tako, da skupaj s klientom načrtuje, kako doseči najmanjše možne korake ter da s skupnimi močmi premikata točke navzgor. Želen rezultat je dosežen, kadar terapevt in klient sočasno razvijata vse tri omenjene strategije. V prvem delu intervencije terapevti želijo klientovo osebno zgodovino, identiteto in lastno vrednost narediti razvidno. S tem poskušajo na splošno izboljšati njihovo duševno zdravstveno stanje. To dosežejo z različnimi oblikami dela: individualno, v parih, z družinsko terapijo ali s pomočjo izobraževanj in usposabljanj, s katerim odpravijo neučinkovite razvite vrzeli in zagotovijo prostor za razvoj novih znanj in spretnosti ter se psihološko obogatijo. Skupnostna družinska terapija se ne usmerja v reševanje problemov, ampak se osredotoča k večanju in razvijanju sposobnosti posameznikov in družin, da oblikujejo moč, s katero bodo lahko probleme rešili sami. To dosega z uporabo koncepta pripovedovanja zgodb ali z opisovanjem. Ta je pomemben zaradi ponovne ureditve avtobiografije, saj le-ta omogoča klientom, da »živijo« s svojo preteklostjo. Zgodbe klientov bodo vsebovale različne elemente: poniževanje, obup, razočaranje,

izdajalstvo, bolečine, žalost, frustracije ipd., hkrati pa bodo izrečene zgodbe pomagale spremeniti okvir iz preteklosti ter bodo stremele k dekonstrukciji – novim paradigmam. Pri ponovnem pisanju zgodbe se bo klient s pomočjo terapevta osredotočil na pozitivna dejanja, ki bodo pomoč pri stabiliziranju. Ta bo sedaj opisovala elemente in znake, ki nakazujejo na pogum, vzdržljivost in pripravljenost klienta. Nova zgodba bo klientu omogočala, da občutke nemoči hitro razvije v občutke ponosa in časti.

Drugi del strategije pomaga klientom, da se ponovno povežejo s tistimi viri v skupnosti, ki jim lahko nudijo podporo in možnost zadovoljevanja osnovnih potreb. To delo se primarno opravi s pomočjo postopkov vodenja primerov, izobraževanj v skupnosti in mreženj (povezovanjem). Torej, klienta poskušamo povezati z naslednjimi viri: na primer s programom, ki ženskam pomaga pridobiti brezplačne pravne storitve, pomoč pri pridobivanju ustrezne finančne podpore s strani bivšega partnerja, vzpostavitev z lokalno skupnostjo, kjer se izvajajo različne skupinske delavnice – s tem tudi pridobivanje novih prijateljev ipd. Terapevti klientom pomagajo graditi, ponovno vzpostaviti in mobilizirati močno socialno mrežo – skupino z njegovimi družinskimi člani in bližnjimi prijatelji (Rojano 2004: 69) poleg družine, prijateljev, sodelavcev ali šolskih vrstnikov, Sluski (1996: 10) še dodaja subjekte v skupnosti, kot sta na primer zdravstveno varstvo ali verske institucije.

Skupnostna družinska terapija ima dualističen pristop, v katerem sta terapevt in klient vključena v skupnostno življenje. Sodelovanje na tretji ravni klienta in terapevta usmeri, da se integrirata v okolico in lokalno družbeno politično skupnost. Terapevtova pričakovanja so, da bo klient s pomočjo usposabljanj za vodenje, državljanskih udejstvovanj in zagovorniških postopkov, prevzel nadzor na svojim življenjem in reševal težave v skupnosti. Naloga klienta v tej točki je, da aktivno sodeluje z različnimi prostovoljnimi in akcijskimi skupinami ter da aktivno sodeluje v vsaj enem skupnostnem projektu (Rojano 2004: 69–70).

Izkušnje kažejo, da je za uspešno zdravljenje potrebno izvesti vsaj od 12 do 25 ur srečanj v obdobju enega do dveh let. Večletno spremljanje načrta prispeva k ohranjanju zelenih sprememb.

1. 5. SINERGETIKA IN KIBERNETIKA PSIHOSOCIALNE PODPORE IN POMOČI

1. 5. 1. SINERGETIČNA GENERIČNA NAČELA V PROCESU POMOČI V DRUŽINI

Izraz sinergetika je prvi uporabil Haken v šestdesetih letih 20. stol., ki ga je poimenoval kot vedo o součinkovanju. Sinergetika po Zhukovi (2002) pomeni sodelujoče, skupaj ali součinkujoče. Uvrščamo je med transdisciplinarne znanosti, kar pomeni, da je poleg

razumevanja znotraj posamezne discipline ali med različnimi disciplinami (interdisciplinarnost) poudarjeno tudi razumevanje samega sebe (Možina, Kordeš 1998: 229 v Šugman Bohinc 2011: 38).

Sinergetika je veda, ki povezuje tako naravoslovne kot družboslovne znanosti ter v svojem okviru znanosti o nastanku in razvoju vzorcev združuje psihosocialno individualnost, neživo naravo ter družbeni in biološki svet. V zadnjih letih se močno uveljavlja v psihoterapiji, različne raziskave pa nakazujejo na uspešno rabo tudi v raziskovanju v socialnem delu. S sinergetiko preučujemo, katere spodbudne okoliščine so potrebne, da bi se opazovani sistem nanje začel prilagajati z opuščanjem manj zadovoljivih navad, zatem pa razvijal bolj uspešne načine delovanja. Opazovani sistem je vse, kar definiramo kot svoj predmet opazovanja. V mojem primeru je bil to sistem udeležencev v IDPP, sistem odnosa med starši in hčerko, sistem odnosa med staršema kot partnerja, sistem odnosa med učitelji na šoli ter družino itd. Kadar se sistem učinkovito odzove na aktualno situacijo, bo v ustreznih razmerah svoje nove odzive utrjeval do stopnje, na kateri lahko njegovo alternativno vedenje opredelimo kot njegov nov, lasten vzorec delovanja. Da se v kompleksnem, nelinearnem sistemu lahko pojavijo samoorganizirajoči procesi, morajo biti izpolnjeni določeni pogoji. Eden izmed pogojev so goste interakcije med elementi sistema, ki morajo potekati nelinearno, torej v vse smeri in ne zgolj linearno (v eno smer). Naslednji pogoj, ki je pomemben za vnašanje in pretok energije, se imenuje *nadzorni ali kontrolni parameter*. Nadzorni parametri so motivatorji, energizirajoči in imajo spodbudni vpliv na osebne interpretacije čutnih dražljajev. Vsak ima čutni dražljaj, signal, ki ga interpretiramo kot informacijo, pri porajanju le-te pa je pomembno aktualno izhodiščno stanje človeka – to, kar smo v preteklosti sprejeli od staršev, roditeljev, skrbnikov. To so pretekle izkušnje, pričakovanja, čustva, potrebe, znanja, družbeni, politični, kulturni in ekonomski diskurzivni konteksti. Vsak sistem, na primer posameznik, roditelj, družina, otrok, pomagajoči ali skupina, potrebuje svoj specifični nadzorni parameter, da lahko pride do spodbud prehodov med vzorci. Nadzorni parametri so glede svojih učinkov nespecifični, saj samo spodbujajo, ne oblikujejo pa procesov ustvarjanja vzorca v sistemu. Torej, za vsakega posameznika, družino, skupino ipd. je potrebno posebej raziskati vire moči, s katerimi razpolagajo in bodo lahko dosegli prehode med vzorci sistema (Schiepek 2007: 20–21 v Šugman Bohinc 2011: 38–40).

Sinergetična vloga strokovnjaka je, da ustvari okoliščine in pogoje, v katerih se bodo lahko uporabniki začeli spontano spreminjati. Uporabnik v ustreznih okoliščinah spontano išče nove načine življenjskih sprememb, navad in delovanja tako, da se njegovo aktualno delovanje (razmišljanje, vedenje, čustvovanje) giblje kot žogica po metaforični pokrajini možnih stanj in

v njej oblikuje različne doline in vzpetine. Kadar so vzponi in spusti krajši, smo v prehodih med svojimi čustvenimi, vedenjskimi in miselnimi stanji prožnejši ter lažje spreminjamo svoje osebne vzorce. Po drugi strani, globlje so vrtače in višji so bregovi, bolj obnavljamo in utrjujemo svoje čustvene, vedenjske in spoznavne izkušnje, težje prehajamo med svojimi vzorci. Torej, ljudi in njihova mišljenja, čustvovanja, ni mogoče spreminjati enosmerno, za njih je potrebno soustvariti okolje, pogoje, v katerem se bodo lahko spontano začeli spreminjati. Za naše sogovornike, največje poznavalce svojega življenja, mora okolje biti dovolj spodbudno – energizirajoče, da bodo lahko tvegali premik v neznano, novo točko (Šugman Bohinc 2011: 40–41).

Če želimo prispevati k ustvarjanju pogojev za prehode med vzorci, moramo poznati in upoštevati sinergetična generična načela, ki jih Schiepek (2005 v Šugman Bohinc 2011: 52–69) navaja v sledečem zaporedju:

1. ustvarjanje pogojev za stabilno okolje, kontekst;

načelo se nanaša na ustvarjanje okoliščin za stabilnost in je predpogoj za procese destabilizacije. V IDPP z družino sem ustvarila okoliščine za stabilnost: s sklenitvijo dogovora o izvirnem delovnem projektu pomoči z vsemi družinskimi člani; z vzpostavitvijo zaupnega odnosa med uporabniki – družinskimi člani in menoj v vlogi socialne delavke; z oblikovanjem dobrih ciljev (cilji so dobri, če so osebno pomembni, konkretni, opredeljeni pritrditelno, obvladljivi itd.) in pričakovanj; z jasno opredelitvijo vlog in določanjem meja; s krepitvijo občutka lastne vrednosti in dela s perspektive moči ter z vzpostavitvijo občutka varnosti. K stabilnemu okolju je prispevalo prepričanje o tem, da bo sodelovanje z družino potekalo v smeri zelenega izida in prihodnosti.

2. razlikovanje problemskih in rešitvenih vzorcev sistemov, s katerimi sodelujemo;

načelo me je usmerilo, da sem v IDPP v vlogi socialne delavke raziskovala vzorce, ki so posamezniku ali družini povzročali težave in med vzorci, ki so bili usmerjeni k rešitvam, spremembam in sem jih lahko uporabila in okrepila kot zametek vzorcev rešitev. Omenjeno načelo sem udejanjila tako, da sem s konceptom instrumentalne definicije problema skrbno in spoštljivo raziskovala življenjski svet udeleženi IDPP ter jih povabila k opredelitvi problema svojih navad. Udeležene v IDPP sem z različnimi raziskovalnimi vprašanji (vprašanje izjeme, vprašanje čudeža, vprašanje »več o tem« itd.), zgodbami spodbujala k prepoznavanju tistih vzorcev, v katerih je bilo nekaj občutno drugače.

3. krepitev in upoštevanje občutka smiselnosti prizadevanja za spremembe;

načelo me je usmerilo, da sem si prizadevala vzpostaviti okoliščine za stabilnost in zaupen odnos z udeleženi v problemu, da je delo za spremembe smiselno. V središču IDPP so bili osebni in družinski cilji udeleženi, osebne naloge in upoštevanje življenjskega sloga udeleženi. Načelo me je zavezalo, da sem kot strokovnjak v delovnem odnosu v IDPP pripomogla h krepitvi uporabnikovega občutka smisla, koristi, ko se trudijo za spremembe. Spodbujala sem jih, da ima smisel vztrajati pri spremembah, kljub mnogim oviram in omejitvam, na podlagi zakonodaje in drugih predpisov. Na primer, mati je bila zaradi svoje I. kategorije invalidnosti zaznamovana, da ne more opravljati nobenega dela na trgu zaposlovanja. Na podlagi zakonodaje je z izdano odločbo postala nezaposljiva oseba, ki sedi doma za štirimi stenami in ne ve, kaj bi storila. Moja vloga v opisanem primeru je bila krepiti občutek smiselnosti za spremembe kljub omejitvam, ki jih je imela na področju zaposlovanja.

4. razlikovanje kontrolnih parametrov in ustvarjanje pogojev, ki bodo spodbujali k nastanku novih vzorcev;

načelo me je usmerilo, da sem z udeleženi v problemu in rešitvi raziskovala, kaj bi lahko bila spodbuda za opuščanje manj funkcionalnih vzorcev in da bi razvili uspešnejše. Skupaj z njimi raziskala čim več izjemnih preteklih dogodkov, ki so bili drugačni kot po navadi in je družini uspelo rešiti problem, podobno sedanjemu. Kot možne načine raziskovanja izjemnih dogodkov sem uporabila vprašanje izjeme in vprašanje čudeža. Na primer, hči je imela težave z učenjem, saj ni imela učnih navad, niti ustrezne podpore s strani staršev pri učenju. Z njo sem s pomočjo vprašanj izjeme raziskovala, kaj bi jo lahko tako spodbudilo, da bi razvila uspešnejše in učinkovitejše vzorce učenja.

Nadzorni parametri so za vsakega izmed udeleženi v problemu specifični, kar pomeni, da vir energije za enega uporabnika, udeleženi v IDPP, morda ne bo imel spodbudnega učinka na drugega. Torej, vsak udeleženec v problemu potrebuje svoj specifični nadzorni parameter za prehod med vzorci.

5. krepitev odklona s pomočjo energizatorjev oziroma destabiliziranje vzorca;

načelo me je zavezalo, da sem po raziskovanju nadzornih parametrov skupaj z udeleženko v IDPP, v bližnji prihodnosti načrtovala različne situacije, v kateri naj bi doživela izjemo, kot se ji je že zgodila ali bila znana v preteklosti. Na primer, s hčerjo Evo sva se dogovorili, da bo poskusila načrtovane situacije ponavljati v različnih čustvenih stanjih (jeza, veselje, žalost, strah, agresija ...). Poskuse destabilizacije navad sva spremljali z varovalnimi scenariji, ki so preprečili, ublažili morebitne neželene učinke odklona od obstoječih vzorcev delovanja. Vsake najmanjše možne spremembe, premike v smeri zelenega cilja, ki sem jih prepoznala, sem v podanem primeru sogovornico tudi opozorila.

6. kairós – upoštevanje in omogočanje časovne uglasenosti;

gre za časovno uglasenost med strokovnjakom in udeleženi v problemu. Le-ta se je v IDPP v delovnem odnosu pojavila. V procesu pomoči je prišlo do trenutka, ko smo se vsi nasmejali, hkrati spogledali, se hkrati ustavili v močnem navalu jeze, žalosti ali veselja in ko smo vsi hkrati zaznali, da smo prišli do točke, v kateri je možen premik k novemu. To so bili izredno močni trenutki, ki sem jih doživljala tako telesno kot besedno, hkrati pa sem jih doživela z udeleženi v izvirnem delovnem projektu pomoči.

7. prekinitev simetrije med starimi in novimi vzorci s pomočjo definiranja majhnih ciljev in možnih korakov;

Vzorci udeleženi IDPP so postali simetrični, ko so družinski člani prišli do stanja, kjer so imeli poleg svojih starih vzorcev razmišljanja, čustvovanja, vedenja tudi že alternativne izkušnje, ki so se združevali v nove vzorce. Moja naloga, v vlogi socialne delavke, je bila, da sem si prizadevala prekiniti nastalo simetrijo med starimi in novimi vzorci tako, da so v situaciji, ki je od udeleženi v izvirnem delovnem projektu pomoči zahtevala določeno situacijo, namesto dosedanjega, ne več funkcionalnega, izbrali alternativno vedenje. Ta je pripomogla k temu, da so se udeleženi v problemu usmerili v želene cilje in spremembe. Z udeleženi v IDPP sem usmerjala proces pomoči tako, da sem skupaj z njimi oblikovala načrt možnih korakov v smeri zelenih izidov. Pri tem sem udeležene spodbujala, da so si želene spremembe zamišljali in opisovali, kot da so se jim že zgodile.

8. stabiliziranje novih vzorcev s proslavljanjem in postavljanjem varovalk;

načelo poudarja, da vsak uporabnik za svoje nove čustveno-vedenjske vzorce potrebuje številne pozitivne odzive in potrjevanja. Udeleženi v IDPP so potrebovali ustrezne okoliščine in čas, da so razvili problemske vzorce, zato so tudi ob nastanku novih vzorcev vedenja potrebovali priložnost in čas, da so jih preizkusili v različnih situacijah. Kljub vzpostavitvi primarnega stabilnega konteksta, v katerem se procesi spreminjanja sploh lahko začnejo, sem k stabiliziranju novih vzorcev vedenja udeleženi pripomogla tudi z oblikovanjem varovalnih scenarijev, ki sem jih postavila že v času načrtovanja zelenega razpleta. Ob vsakem najmanjšem možnem koraku, premiku ali dosežku je sledilo proslavljanje in dajanje pohval, komplimentov, s katerimi sem krepila moč udeleženi k doseganju zelenih izidov.

1. 5. 2. USPEŠNA DIALOŠKA PRAKSA V SOCIALNEM DELU Z DRUŽINO

KIBERNETIKA SPREMEMBE IN STABILNOSTI

Lea Šugman Bohinc (2000: 93) opisuje spremembo oz. razliko kot pomemben element vsake interakcije psihosocialne pomoči, supervizijske interakcije ali interakcije v kontekstu organizacije in upravljanja.

Spremembe se odvijajo na različnih redih. Spremembe prvega reda potekajo med člani znotraj sistema, ki kot celota ostaja nespremenjen. To pomeni, da družina, ki jo sestavljata vsaj dva člana, predstavlja sistem, ki se spreminja znotraj – obstajajo razlike med enim in drugim članom, medtem ko kvaliteta družine kot celote ostaja enaka. (Watzlawick 1974: 10) V mojem primeru izvirnega delovnega projekta pomoči sem pogosto zaznala spremembe prvega reda, ko so se družinski člani prepirali, povzdigovali glas, se odmikali, po zaključnem srečanju umirili in delovali naprej kot družina. Torej, družina je ostajala še vedno kot sistem s prepoznavnimi, značilnimi komunikacijskimi idr. navadami, spremembe so se dogajale le na ravni družinskih članov.

Spremembe drugega reda spremenijo sistem – družino kot celoto, saj se razvijejo na ravni organiziranosti, vzorcev komuniciranja, vlog in pravil, ki določajo notranji red družine oziroma sistema. Te spremembe zahtevajo korak izven danega oziroma dosedanjega sistema v njem višji red, kontekst, okvir. Kadar gre za zamenjavo obstoječega sistema (kontekst, referenčni okvir, skupina, ali razred) z drugim, govorimo o spremembah tretjega oziroma višjega reda (Watzlawick et al. 1974: 10).

V okviru sprememb prvega, drugega in tretjega oziroma višjega reda, Šugman Bohinc (2000) sledi Keeneyu (1983), ki opozarja na koncept t. i. ekološke (ne)vednosti. Kot posamezniki, skupina ali družina si lahko v danih okoliščinah prizadevamo za določene spremembe, ki bi nam omogočale boljše življenje, a še tako zelena sprememba v življenju lahko poruši dosedanje neželjeno ravnovesje v družini – sistemu, če hkrati z vzpostavljanjem in načrtovanjem zelene spremembe sproti ne utrjujemo. Če zelene spremembe sproti ne utrjujemo, obstaja velika možnost, da se bo družina (sistem, razred) začela vračati nazaj k starim, poznanim vzorcem oziroma v znano ravnovesje (Keeney 1983 v Šugman Bohinc 2000: 104).

NAČINI RAVNANJA ZA SPROŽANJE SPREMEMB PRVEGA REDA

Strategija »več istega« je eden izmed najbolj pogosto uporabljenih načinov ravnanja v problemski situaciji. Okoliščine si prizadevamo uravnavati tako, da korigiramo odklone od želenega stanja (negativni feedback). Dejavnik, ki je povzročil odklonsko vedenje, poskusimo uravnati z vpeljavo nasprotnega dejavnika. Dejanja se sprevržejo v ponavljanje in stopnjevanje tega prizadevanja, če na tej poti ne dosežemo pričakovanega rezultata. Vztrajamo pri svojih poskusih, da nam bi prej ali slej uspelo (Watzlawick et al. 1974: 35–36 v Šugman Bohinc 2000: 93–96).

Značilen primer družine v IDPP je bil, da sta si starša ves čas prizadevala, da bi hči obiskovala šolo vsak dan. Ves čas sta se z njo pogajala, da mora hoditi. Hči je bila naveličana tega, da sta jo ves čas opozarjala, da mora hoditi v šolo. Da bi mati dosegla svoje, je hčerino početje vzela pod drobnogled, tako da jo je želela vsak dan preverjat in opazovat, ali je hči šla v šolo. Materi to ni uspelo, saj je zaradi tablet zjutraj vedno zaspala. V tem primeru se je hči vedno zanašala na to, da bo mati zaspala, kar bo lahko izkoristila kot izgovor, da ne gre v šolo. Bolj kot sta se dogovarjali, da bo mati zjutraj vstala in z njo zajtrkovala preden bo šla v šolo, bolj je mati zaradi tablet zaspala, hči pa je to izkoristila kot možnost, da ostane doma. Torej, več istega!

Zanikanje problema, poskus nemogoče spremembe in napaka v logičnih tipih so tudi običajne strategije neučinkovitega ravnanja s težavami. Ko se posameznik, družina ali skupina znajde v problemski situaciji, jo poenostavijo z zanikanjem, da imajo problem ali težavo. Po drugi strani včasih želimo doseči spremembo, ki ni mogoča ali pa rešiti težavo, ki sploh ne obstaja. Pogosto za razrešitev težavnih situacij naredimo napako v logični razvrstitvi sprememb. To pomeni, da si prizadevamo opraviti spremembe prvega reda, medtem ko bi bilo v realnosti potrebno izvesti spremembe drugega reda. Na ta način po eni strani prispevamo k nastanku problema, po drugi strani pa prispevamo k vzdrževanju ali celo povečanju obstoječega problema. Da prepoznamo problemsko situacijo, je odvisno in odločilno od naše sposobnosti zaznavanja in od tega, kako se bomo lotili primerne akcije (Watzlawick et al. 1974: 35–36 v Šugman Bohinc 2000: 97).

V človeški komunikaciji se paradoks kaže v brezizhodni situaciji, v kateri so informacije posredovane na način klasičnega logičnega paradoksa. Najpogosteje sogovornikom velevamo, naj doživljajo določena čustva in podobno. Vsa sporočila o navidezni svobodi sogovornikovega izbiranja odgovora so paradokсна. Vsak izmed nas se znajde v situaciji, ko svojemu prijatelju, otroku ali partnerju ponudi serijo možnih odgovorov, potem pa pričakujemo, da se prostovoljno in sam odloči za katerikoli ponujeni odgovor. Obliko komunikacije se ne zavedamo, ker to

počnemo podzavestno, a v njej odseva struktura klasičnega logičnega paradoksa, ki izhaja iz zamenjavanja iz dveh različnih tipov opisovanja sistema in njegovega posameznega člana (Watzlawick et al. 1974: 62). *Paradoksalen je primer, ko si je mati skozi celoten proces izvirnega delovnega projekta pomoči želela, da bi bila hči samoiniciativna in bila sama željna učenja. S tem ji je – paradoksalno - nudila možne odgovore, za katere naj bi se hči sama odločila (navidezna svoboda).*

NAČINI RAVNANJA ZA POVZROČANJE SPREMEMB DRUGEGA IN VIŠJEGA REDA

Preokvirjanje je rezultat prizadevanja, da dani konceptualni in/ali čustveni kontekst spremenimo in ga umestimo v drug okvir, ki ustreza pogojem te konkretne situacije enako učinkovito, dobro ali bolje, hkrati pa se spremeni celoten pomen. Razlikovati med različnimi redovi sprememb je pomembno, saj lahko tako soustvarimo kontekst za spremembe tistega reda, ki je potreben za rešitev problema. Znati je potrebno tudi ustaliti nastale spremembe s spodbujanjem vedenja, ki prispeva k vzpostavljanju in ohranjanju stabilne osebne resničnosti sistema (Watzlawick s sod. 1974: 95).

SOUSTVARJANJE KONTEKSTA ZA RAZVOJ SPREMEMB V SMERI ŽELENEGA RAZPLETA PROBLEMA

V procesu psihosocialne podpore in pomoči je pomembno soustvariti in spodbuditi proces za razvoj in stabilizacijo sprememb v smeri želenega izida problemske situacije, zaradi katere se je uporabnik obrnil na nas po pomoč. Znati moramo udejanjiti sodelovalno, dialoško, participacijsko oz. hermenevitično epistemologijo z dogovorom o vzpostavitvi delovnega odnosa in izvirnega delovnega projekta pomoči z vsemi udeleženi v problemu in rešitvi. Skupno dogovarjanje o želenem razpletu sodelovanja oziroma instrumentalni definiciji potencialno prispevata k soustvarjanju in vzdrževanju ugodnega konteksta psihosocialne podpore in pomoči (Šugman Bohinc 2000: 101).

Berg in Miller (1992) ter Jong in Berg (2000) pojasnjujejo, da je pomembno skupaj z uporabnikom oblikovati dobre cilje. Le-ti morajo biti osebno pomembni, smiselni, koristni; dovolj skromni, obvladljivi, da se jih lahko doseže; konkretni, specifični in povezani z obnašanjem; osredotočeni na kratkoročne, majhne cilje do končnega, dolgoročnega oziroma največjega cilja; opredeljeni pritrilno; uresničljivi in dosegljivi v okviru uporabnikovih življenjskih okoliščin.

Za uspešen razgovor se moramo znati uporabniku pridružiti na način, v katerem uporabimo njegov osebni jezik razumevanja in ravnanja. Z uporabnikom moramo vzpostaviti neposredni

stik z zrcaljenjem telesnih gibov, s kretnjami, z dihanjem uporabnika, z glasom, z izrazom obraza ali/in z usklajevanjem s primarnim zaznavnim načinom uporabnika prek uporabe njegovih zaznavnih metafor. Za rešitev problema in izboljšanje stanja moramo znati in biti odprti za preizkušanje reda potrebne spremembe. To je zahtevna naloga, predvsem zaradi nagnjenostim razumevanja, načina punktiranja, interpretiranja k samopotrjevanju in samoobnavljanju. Da soustvarimo kontekst za razvoj sprememb v smeri zelenega razpleta problema, so v tem okviru pomembni uporabnikovi opisi njegovih dosedanjih poskusov rešiti težavo, saj bo nam in njemu zbistril pogled na njegove neuspešne, neučinkovite in paradokсне vzorce reševanja problema kot tudi na njegove lastne vire moči za razreševanje težav. Koncept perspektive in leksikon moči, katerega avtor je Saleebey (1992), v okviru raziskovanja uporabnikovih virov moči za učinkovito uporabo lastnih virov vključuje naslednje postavke: dodajanje moči, včlanjenost, moč okrevanja, zdravljenje in celostnost, dialog in sodelovanje ter odpoved nejeveri, medtem ko koncept B. Salomon (1992), poimenovan dodajanje moči, govori o usposabljanju, povezovanju in kataliziranju (Čačinovič Vogrinčič 1998: 19–22 v Šugman Bohinc 2000: 102).

Ko prepoznamo uporabnikove vire moči, si prizadevamo odpraviti neuspešne in neučinkovite vzorce s postopki preokvirjanja na način, da se strateško v razgovoru vračamo na raziskovanje rešitev osebno, konkretno tukaj in zdaj, z usmeritvijo vprašanj uporabniku od zakaj h kako, od problema k rešitvi, od preteklosti v prihodnost, od nemoči k moči. S ciljem preokvirjanja lahko uporabimo tudi pripovedovanje zgodb, pravljič, analogij, metafor, šal, paradoks in koncepte v rešitev usmerjene družinske terapije (vprašanje čudeža, vprašanje smisla, vprašanje izjeme, vprašanje lestvice itd.).

Ko skupaj z uporabnikom definiramo problem, raziščemo možne rešitve oz. opredelimo zelene razplete, oblikujemo načrt uresničljivih korakov za sprožanje ustreznih sprememb. V tem delu procesa izvirnega delovnega projekta pomoči je pomembno, da strokovnjak vztraja pri načrtovanju majhnih in uresničljivih korakov, o katerih se dogovori z vsemi udeleženi. Dalje, upoštevati mora koncept ekološke vednosti, kar pomeni, da mora prispevati k stabilizaciji nastalih sprememb, da se udeleženi v problemu ne vračajo v staro, že znano ravnovesje, navado. Načrt je med oblikovanjem in izvajanjem podvržen spreminjanju, kar je povezano z uporabo povratnih informacij vseh udeleženi v problemu in rešitvi.

Seznamu kibernetičkih konceptov lahko dodamo še veliko več vidikov, kot je opisanih, vendar bi kot zadnjega izpostavila še večkratno preverjanje epistemoloških postavk vseh udeleženi v interakciji psihosocialne podpore in pomoči ter večkratno preverjanje dogovora glede zelenega

razpleta problema in njegovega dosedanjega uresničevanja. Pomembna perspektiva je že omenjena krepitev moči, in sicer s pohvalami in spodbudo (Šugman Bohinc 2000: 102–105).

1.5.3. KAKOVOST IN USPEŠNOST POGOVORA SOCIALNEGA DELA Z DRUŽINO

Strokovni delavci se na področju socialnega dela z družino v praksi srečujemo s številnimi izzivi pri obravnavanju najrazličnejših in zahtevnih primerov, v katerih je pri reševanju problemov potrebno upoštevati niz strokovnih, organizacijskih in institucionalnih zahtev s strani države. Kljub številnim omejitvam v zakonodaji Republike Slovenije se od socialnega delavca ali strokovnega delavca na področju socialne zahteva, da delo upravlja učinkovito. Različni dejavniki (zakonodaja, stroka socialnega dela, razmere v državi) socialnemu delavcu v praksi pomagajo, da uporabnikom zagotovijo učinkovito in uspešno delo.

Lambert in Ogles (2004 po Cameron in King Kennan 2010: 64) zapisujeta, da pri delu z družino obstajajo različni pristopi, s katerimi si lahko strokovnjaki pomagamo, da bo pogovor ob zaključku procesa pomoči uspešnejši. Ob začetku vzpostavitve delovnega odnosa je pomembno, da kot strokovnjak v proces pomoči vstopimo pozitivno naravnani.

Williams (2006: 212) verjame, da vrednote, etika in praktično znanje socialnega dela prispevajo k temu, da v procesu pomoči pričnemo delati s klientom tam, kjer se trenutno nahaja, da spoštujemo vsakega posameznika v procesu pomoči in da gradimo zaupen ter varen odnos.

Pomemben vidik uspešnega socialnega dela je preverjanje temeljnih (epistemoloških predpostavk), ki jih v delovni odnos procesa pomoči prinesejo uporabniki in socialna delavka. To so vprašanja, ki jih socialni delavec pred pričetkom dela postavlja tako sebi kot tudi sogovornikom (Čaćinovič Vogrinčič, Šugman Bohinc 2000: 178).

V izvirnem delovnem projektu pomoči sem uporabila sledeča vprašanja: *Kakšen je osebni cilj, ki si ga želite doseči ob koncu srečanj? Kakšen je cilj za družino, ki ga želite doseči ob koncu srečanj? Kaj bi se moralo danes zgoditi, da bi ob koncu današnjega srečanja rekli, da se je splačalo delati?Itđ.*

Cameron in King Keenan (2010) sta po zgledu raziskovalnih ugotovitev o skupnih dejavnikih uspešnosti psihoterapije (Grencavage in Norcross 1990, Drisko 2004) predlagala predvidene kategorije skupnih dejavnikov prakse socialnega dela. Dejavniki socialne mreže, ki prispevajo k uspešnemu izidu socialno-delovne pomoči, so: podporne vrednote socialnega dela, podporno znanje socialnega dela, podporno financiranje, politike, postopki in prakse, različne smernice za prakso in socialne podporne mreže uporabnikov. Druga kategorija skupnih dejavnikov

prakse socialnega dela so dejavniki pomagajočega oziroma socialnega delavca. Ti se nanašajo na to, da pomagajoči v procesu pomoči skrbi za dobro počutje, sprejema sogovornike takšne, kot so, da skrbi za pristen odnos in da se strokovnjak v odnosu odziva z empatijo. Tretja kategorija skupnih dejavnikov, ki prispevajo k uspešnemu izidu socialno-delovne pomoči, so dejavniki uporabnika. To so zaskrbljenost, aktivno iskanje pomoči, upanje in pričakovanje spremembe ter zaupanje v verodostojnost socialnega dela. Odnosni dejavniki, ki med naštetimi še vplivajo na uspešnost pogovora, so: zavzetost v odnosu, zavzetost za delo na spremembi, produktivna posredna in neposredna komunikacija med vsemi udeleženi, vzajemni dogovori o težavah, vlogah, nalogah in ciljih ter sodelovanje. Strategije, ki naj bi v praksi socialnim delavcem pomagale pri uspešnosti razgovora v socialnem delu z družino, so: naravnost k spremembam, dajanje povratnih informacij, raziskovanje, strokovno znanje, razvoj novih vedenjskih vzorcev, krepitev moči, zagovorništvo, desenzibilizacija (blaženje občutljivosti), razvoj in vadba novih vedenj, uspeh in obvladovanje (Grencavage, Norcross, Drisko 2004 v Cameron in King Keenan 2010: 64, prevod Šugman Bohinc, seminarsko gradivo 2016 za mentorje na učnih bazah FSD).

Menim, da moramo za uspešen oziroma učinkovit razgovor v socialnem delu z družino razviti takšno komunikacijo, s katero bomo ustvarili odprt prostor za razgovor. Sposobni moramo biti komunicirati na način, da spodbudimo proces sodelovanja k želenim spremembam. Delati moramo konkretno tukaj in zdaj, uporabljati elemente delovnega odnosa, metodična načela systemskega dela, pridruževati se uporabniku, vzpostavljati neposreden stik z uporabnikom z zrcaljenjem telesnih gibov, dihanj, kretenj, uporabljati uporabnikov jezik sporazumevanja, dogovarjati o želenih razpletih, oblikovati dobre cilje, soustvarjati zgodbe, uporabljati uporabnikove vire moči, jih mobilizirati, raziskovati ali dodajati, omogočiti uporabnikom, da preokvirijo neučinkovite vzorce reševanja problema, oblikovati načrt prvih možnih korakov za sprožanje želenih sprememb, uporabiti povratne informacije vseh udeleženi v problemu in prispevati k stabilizaciji nastalih sprememb. Vse zapisane koncepte sem uporabila pri delu z družino v IDPP in jih tudi analizirala. Ugotovila sem, da so različni pristopi in koncepti pomembni za doseganje uspešnega razgovora v socialnem delu z družino. Torej, če uporabljamo koncepte, metode in tehnike iz stroke socialnega dela, potem smo na poti k uspešnemu razgovoru v socialnem delu z družino. Želim opozoriti, da smo kot študentje za razgovor imeli več časa za trdo delo v primerjavi s socialnimi delavkami, ki so že redno zaposlene v Republiki Sloveniji in opravljajo svoj poklic kot socialne ali strokovne delavke. Torej, za strokovno in učinkovito delo je potreben čas, ki si ga mora za sogovornike vzeti vsaka socialna delavka, kljub temu, če je omejena s časom. Zaradi časovne stiske si veliko socialnih

delavk, a ne vse, ne vzamejo dovolj časa za razreševanje problemov, kar pa vodi v neuspešne in nekvalitetne razgovore z uporabniki. Posledično ostaja vedno več nerazrešenih socialnih problemov, ki se kopičijo in vodijo zgolj v obup. Zagovarjam, da moramo v času, ki ga imamo na razpolago, z uporabnikom narediti vse, kar je v naši moči. To pomeni, da se jim pridružimo v njihovem prostoru in jih podpremo pri doseganju sprememb, ki jih želijo doseči. Zaradi različnih socialnih in psihičnih stisk uporabnikov ali družin je pomembno, da kot strokovnjaki do njih pristopimo na prijazen, strpen in spoštljiv način, ki bo posameznikom predstavljal nov način komunikacije.

2. FORMULACIJA PROBLEMA

Spodbudo za pisanje magistrske naloge sem dobila med izvajanjem študijske prakse v podiplomskem študiju druge stopnje, in sicer v okviru predmeta Praktikum, kjer sem preko projekta Fakultete za socialno delo v sodelovanju z Zvezo prijateljev mladine Moste – Polje obiskovala družino na domu in z njo soustvarila izvirni delovni projekt pomoči. Reševanje kompleksnih problemov družine s številnimi izzivi je zahtevalo veliko truda in trdega dela, predvsem pa potrebnega znanja o socialnem delu. Ko sem se prvič po petih letih študija socialnega dela znašla sama pred družino s kompleksnimi problemi in dobila priložnost, da sem začela uporabljati vsa znanja, ki sem jih na fakulteti za socialno delo pridobila, sem spoznala, da gre za resnično težko delo. Priložnost, da pred prvo službo v okviru prakse vodiš samostojen izvirni delovni projekt pomoči od začetka do konca je zelo dragocena, saj se mi zdi takšen način prakse v okviru študija za študente najbolj koristen, učinkovit in poučen. Prvič, postavljena sem bila pred dejstvom, da sem začela samostojno voditi delovni odnos in uporabljati znanja, ki sem jih pridobila v okviru študija socialnega dela, brez prisotnosti mentorja, drugič, dobila sem priložnost, da sem delala na pridobivanju kompetentnosti in samozavesti.

Namen študije primera je, da pregledam, ugotovim in prikažem, katera teoretska in praktična znanja sem osvojila skozi študij socialnega dela, zakaj so pomembna, kako sem jih uporabila v podporo in pomoč družini in katera so se izkazala uspešna pri delu z družinami. Pridobljene ugotovitve bodo namenjene meni osebno predvsem kot ocena, kako sem pri delu z družino bila uspešna in stroki socialnega dela kot povratna informacija, ali so učni načrti za študente na fakulteti za socialno delo dobro zasnovani, če študentom omogočajo osvojiti dovolj znanja in / ali tega znajo v praksi tudi uporabiti.

Ključni raziskovalni vprašanji, na kateri bom v študiji primera poskusila odgovoriti, sta:

- Za katere koncepte, metode in spretnosti ravnanja, ki sem jih osvojila v okviru programa druge stopnje socialnega dela z družino, smo družinski člani in jaz v vlogi socialne delavke ocenili, da so bili družini v pomoč?
- Kaj so kazalci uspešnosti in kako se kažejo udeležencem socialnega dela z družino?

3. METODOLOGIJA

3. 1. VRSTA RAZISKAVE

Raziskava je kvalitativna, in sicer gre za singularno študijo primera, saj sem se usmerila na en sam družinski primer izvirnega delovnega projekta pomoči, od začetka do zadnjega – zaključnega srečanja. V nalogi sem izvedla kvalitativno analizo dnevniških in dialoških zapisov srečanj z družino in kvalitativno analizo zaključne evalvacije družine. Namen kvalitativne analize dnevniških in dialoških zapisov je odgovoriti na vprašanja, ali sem bila v pogovoru z družino v izvirnem delovnem projektu pomoči (v nadaljevanju IDPP) uspešna, kako so uspešnost ocenili družinski člani, ali je družina dosegla zastavljene cilje, majhne korake, katere koncepte, metode socialnega dela sem v IDPP uporabila in k čemu so prispevali, kaj so kazalci uspešnosti, kako se kažejo udeležnim in kaj bi lahko v IDPP izboljšala. Namen kvalitativne analize zaključne evalvacije je pridobiti podatke o tem, kaj so bile prednosti in slabosti v načinu dela znotraj IDPP, kakšna je bila ustreznost podpore, kako in kje vidijo udeleženi IDPP spremembe, ki so se zgodile, kaj je pomagalo posamezniku in kaj družini in kako so bili udeleženci IDPP zadovoljni z delom.

3. 2. RAZISKOVALNI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV

Glede na vrsto empiričnega gradiva sem v študiji primera uporabila primarno gradivo, ki ga sestavljajo dnevniški zapisi iz petnajstih srečanj s tričlansko družino, ki sem jo vodila sama in se srečevala z njo od 07. 02. 2014 do 10. 06. 2014. Dnevniške zapise sem zapisala takoj po koncu srečanja z družino. Oblikovala sem jih po posebnem obrazcu, ki so bili razdelani po treh elementih delovnega odnosa: dogovoru o sodelovanju, instrumentalni definiciji problema in perspektivi moči. Pri vsakem pogovoru so zapisani še načrt pomoči, moj prispevek pri pogovoru, prispevek družinskih članov pri srečanjih in osebna refleksija srečanj. Zapise sem uredila po časovnem zaporedju, kot so si pogovori v določenem obdobju sledili. Po vsakem srečanju sem poleg dnevniških zapisov za posamezna srečanja zapisala tudi dialoške pogovore z družine, za katere sem menila, da bodo z njimi bolj razvidni koncepti, ki sem jih uporabila med pogovorom z družino. Za kvalitativno analizo podatkov, sem dnevniške in dialoške zapise z določenih srečanj združila v eno gradivo, s katerega je razvidna zgodba družine od prvega do zadnjega srečanja. Dialoške zapise, ki sem jih imela napisane za nekaj srečanj, sem ohranila v primarni obliki, medtem ko sem za ostala srečanja, za katera nisem imela dialoškega zapisa, povzela dnevniške zapise in jih vstavila med srečanja dialoških zapisov, zato da sem v enem dokumentu združila zgodbo od začetka do konca.

Drugi vir empiričnih podatkov je zaključna evalvacija, ki sem jo opravila na zadnjem srečanju z družino. Za merski instrument sem uporabila vprašalnik odprtega tipa v obliki intervjuja. Tega smo prejeli v okviru predmeta Praktikum za namene zaključne evalvacije. Sestavljen je iz sedmih vprašanj. Vprašalnik je priložen v poglavju Priloge, in sicer pod Prilogo 9. 1.

3. 3. POPULACIJA

Populacijo sestavljajo tričlanska družina: oče, mati in hči, ki je bila v letu 2013/2014 v okviru Zveze prijateljev mladine Slovenije vključena v pilotni projekt »Soustvarjanje pomoči z družino v skupnosti« Fakultete za socialno delo. Na prvem srečanju je bila prisotna samo mati, saj si je po prvem telefonskem pogovoru glede prvega srečanja želela biti sama. Prav tako so bila zgolj z materjo opravljena še četrto, enajsto in petnajsto srečanje. Na drugem, tretjem, sedmem in devetem srečanju sta bili prisotni mati in hči. Na petem srečanju je bilo možnost vzpostaviti dogovor o sodelovanju z vsemi družinskimi člani, prisotni so bili mati, oče in hči. Vsi trije družinski člani so bili prisotni še na šestem, osmem, devetem, desetem in šestnajstem srečanju. Trinajsto in štirinajsto srečanje je bilo namenjeno hčeri, medtem ko je bilo dvanajsto namenjeno samo očetu in materi. Brez prisotnosti družinskih članov sem organizirala in sklicala sestanek še s socialno delavko in specialnima pedagoginjama z osnovne šole ter psihologinjo iz zdravstvenega doma. Multidisciplinarni tim z navedenimi članicami je bil izveden 25. 3. 2014.

3. 4. ZBIRANJE PODATKOV

Podatke sem zbiral v časovnem obdobju od 07. 02. 2014 do 10. 06. 2014, od dneva, ko sem vzpostavila IDPP do zaključka srečanj. V tem časovnem obdobju sem se z družino srečala petnajstkrat. Srečanja so v povprečju trajala dve šolski uri. Takoj po vsakem srečanju sem pogovor zapisala po spominu. Pogovorov nisem snemala. Pogovore sem zapisala v obliki dnevniških zapisov po predpisanih obrazcih, ki sem jih natančneje že opisala v poglavju raziskovalni instrumenti in viri podatkov ter dialoških zapisov. Delne dialoške zapise sem takoj po srečanjih oblikovala za tiste trenutke, ki so se mi zdeli ključnega pomena v izvirnem delovnem projektu pomoči.

Zaključno evalvacijo sem opravila na šestnajstem srečanju, ki je potekalo 10. 06. 2014. Trajala je od 19:00–19:50 ure. Na zaključni evalvaciji so bili udeleženi vsi družinski člani – oče, mati, hči. Pogovor sem zapisovala na kraju opravljanja zaključne evalvacije na računalnik.

3. 5. OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Pridobljene podatke, dnevniške in dialoške zapise sem najprej združila in jih uredila v skupno gradivo za namene lažje kvalitativne analize. Gradivo sem uredila tako, da je proces dela razviden od prvega do zadnjega srečanja. V besedilu sem s krepkim tiskom označila relevantne dele, ki so se mi zdeli pomembni glede na predmet raziskave, in jih šifrirala.

Primer zapisa pogovora z označenimi relevantnimi deli (celoten zapis pogovora je viden v poglavju priloge pod Prilogo 9. 3. 1.)

1. SREČANJE Z DRUŽINO

1. SD. Zdravo, **veseli me, da ste me sprejeli**/ (1. SD. 1. 1.), v stanovanje. Moje **ime** je Suzana / (1. SD. 1. 2.) in **sem socialna delavka** / (1. SD. 1. 3.) in trenutno še **študentka magistrskega programa na Univerzi za socialno delo** / (1. SD. 1. 4.).

1. M. Živijo, Cvetka. Me veseli, **zelo sem vesela, da ste prišli**. / (1. M. 1. 1.) Po vašem telefonskem klicu, sem se **tega srečanja zelo veselila** / (1. M. 1. 2.), ker res **ne vem kaj naj sama s sabo** / (1. M. 1. 3), **problemi se mi kopičijo** / (1. M. 1. 4.) in **ne vidim konca** / (1. M. 1. 5.).

1. SD. Super, **me veseli, da ste se veselili srečanja** / (1. SD. 2. 1.), tudi jaz sem se. Glede na vaše besede, **se mi zdi, da lahko skupaj rešiva veliko** / (1. SD. 2. 2.). Ravno s tem namenom sem prišla k vam, da **skupaj prideva do želenih ciljev** / (1. SD. 2. 3.).

(*vmes skočijo name psi*) Uuuu, vidim, da imate tudi **hišne ljubljence** / (1. SD. 2. 4.). Glede **na prvi vtis, vidim, da** sta zelo vesela in da **zanju lepo skrbite** / (1. SD. 2. 5.). Tudi samo stanovanje mi je zelo všeč.

Danes **imamo** pa po dolgem času **lepo vreme** / (1. SD. 2. 6.). kako se kaj počutite? **Name sonce zelo pozitivno vpliva** / (1. SD. 2. 7.) in **se danes počutim zelo prijetno** / (1. SD. 2. 8.).

1. M. Ja, tudi jaz **imam rada sonce** / (1. M. 2. 1.); vreme name zelo vpliva, zato **se danes izjemoma dobro počutim** / (1. M. 2. 2.). Ta **zima mi sploh ne ustreza** / (1. M. 2. 3.). Imam raje poletje in sončne dni.

1. SD. Vam moram povedati, da **sem komaj našla do vaše hiše** / (1. SD. 3.), ker me je GPS zapeljal na čisto drug konec Senovega.

1. M. Aja? Men' se pa zdi čisto enostavno. Mogoče vam je bilo za prvič res težko, ampak **mislim, da v bodoče teh problemov ne bo** / (1. M. 3.).

1. SD. Verjetno res ni težko. Vam **sporočim na naslednjem srečanju** / (1. SD. 4.), da mi je uspelo. [*smeh*]

Hči je v šoli?

1. M. Ja.. [*razočaran obraz*] končno. **Imam zelo velike probleme glede njenega izostajanja od pouka** / (1. M. 4. 1.). V prejšnjem tednu trikrat ni bila v šoli. Ne vem kaj naj naredim. Pretpost' je ne morem, niti je ne morem prisilit', ker s tem ne bom nič dosegla.. zaradi tega je **mož slabe volje, nastrojen** / (1. M. 4. 2.), poleg tega dela cel dan, **domov pride zvečer, cel razburjen in jezen, kar stresa na naju s hčerjo** / (1. M. 4. 3.). Sama pa imam tud' velike probleme, **sem psihiatrični bolnik** / (1. M. 4. 4.), nimam nobene energije, cele dneve spim.

1. SD. Vas lahko za trenutek ustavim? Preden bi nadaljevale z delom, katerega ste že sama začela, **v socialnem delu temu rečemo instrumentalna definicija problema** / (1. SD. 5. 1.), **bi rada še z vami sklenila dogovor o sodelovanju in naslednjih srečanjih** / (1. SD. 5. 2.). Najprej bi se z vami rada pogovorila kolikokrat na teden bi

potrebovali, da se srečamo, da sklenimo časovni okvir. Predvidoma imamo na razpolago **enkrat tedensko, po uro in pol** / (1. SD. 5. 3.); v primeru, če to ne bo zadostovalo, se **lahko sproti dogovarjamo** / (1. SD. 5. 4.).

1. M. Se strinjam, mislim, da **bo enkrat tedensko dovolj** / (1. M. 5.).

1. SD. Super, torej je naš dogovor, da se srečujemo enkrat tedensko, po uro in pol. V tem času, ki ga bomo imeli na razpolago, torej z vami in z drugimi družinskimi člani, **bomo skupaj pogledali kaj je možno narediti danes** / (1. SD. 6. 1.), v sedanosti, za lepšo prihodnost. **Moja naloga bo, da varujem prostor za raziskovanje**/ (1. SD.6. 2.) in odkrivanje rešitev, kar pomeni, da **vse informacije, ki bodo podane v tem prostoru, tu tudi ostanejo** / (1. SD.6.3.) in ne grejo s hiše. Od vas pa **pričakujem, da boste pri pogovoru aktivno sodelovali** / (1. SD.6. 4.), kajti brez vas sodelovanje ne bo uspešno. **Vi ste tisti, ki imate bistveno vlogo pri odvijanju pogovora**/ (1. SD. 6. 5.), **jaz pa ga bom le vodila** / (1. SD. 6. 6.) in ga **usmerjala k vašim željenim ciljem** / (1. SD. 6. 7.). Bi vam takšen način ustrezal ali bi radi kaj spremenili?

1. M. [navdušeno] Ja, seveda **se strinjam** / (1. M. 6.)!

1. SD. Torej, čaka naju delo. Preden začneva, bi povprašala **kaj je vaš osebni cilj našega procesa pomoči oz. kaj si želite pridobiti zase**/ (1. SD. 7.).

1. M. Želim si, da **bi spremenila svoje življenje** / (1. M. 7. 1.), saj tako ne morem več živeti, kot sem do sedaj, saj cele dneve ležim, spim, ne grem nikamor, zaprta sem za štirimi stenami, poleg tega pa sem upokojena zaradi statusa invalida oz. diagnoze psihiatričnega bolnika. Želim si **začeti reševati te probleme** / (1. M. 7. 2.), da **bi spremenila svoj slog življenja** / (1. M.7.3.), kljub bolezni depresiji, s katero se trenutno spopadam.

1. SD. Uaaa, zelo me veseli, da ste tako jasno opredelila svoje cilje / (1. SD. 8. 1.)! **Kaj pa je vaš največji cilj, ki si ga želite pridobiti v individualnem projektu pomoči za družino** / (1. SD.8. 2.)?

1. M. Najprej si obvezno želim **delati na odnosu s hčerjo** / (1. M.8. 1.), ki je katastrofalen. Stara je 14 let in hodi v 7. razred. Nato pa bi študirala **na odnosu z možem** / (1. M.8.2.). Želim si, da bi se tudi **spremenili odnosi v družini** / (1. M.8.3.) in **da bi več časa preživeli skupaj, kot družina**/ (1. M.8.4.).

1. SD. [začudeno in hkrati navdušeno povem] **Zdite se mi zelo močna**/ (1. SD.9. 1.) in **odločna oseba** / (1. SD.9. 2.) glede tako **hitro postavljenih konkretnih ciljev** / (1. SD.9. 3.). **Veseli me, da razmišljate pozitivno** / (1. SD.9. 4.) in **da si želite delati na teh spremembah** / (1. SD.9. 5.).

Zanima me, **ali vam je kdo pri teh težkih situacijah že pomagal** / (1. SD.9. 6.)?

1. M. Ja..

1. SD. **Kdo pa** / (1. SD.10.)?

1. M. Trenutno s hčerko obiskujeva **psihologinjo v zdravstvenem domu v Krškem** / (1. M. 9. 1.), kjer imava pogovore, potem pa še občasno sodelujem s **Centrom za socialno delo** / (1. M. 9. 2.), vendar z njimi nimam preveč dobrih izkušenj, saj so tam socialni delavci preveč »zadrti«. Aja, hčerko obiskuje tudi **neka punca, ki ji nudi učno pomoč** / (1. M. 9. 3.). Z njo se kar dobro razume. Pa tudi **socialna delavka iz šole** / (1. M. 9. 4.) je zelo dobra, vendar z njo rešujem le šolske zadeve ampak veš, tudi na šolo ne grem več, ker so učitelji zelo nesramni in z njimi nimam dobrih izkušenj.

Relevantni deli besedila so bili po večini delna ali celotna izjava udeleženi v izvirnem delovnem projektu pomoči. Celotne izjave sem pustila v primerih, ko nisem želela izgubiti bistvenega pomena podatkov. V primerih, ko celotna izjava po moji oceni ni bila smiselna in relevantna sem jo zreducirala na relevanten del. Po označevanju relevantnih delov in šifriranju je sledilo odprto kodiranje. Relevantne dele, ki sem jih označila v krepkem tisku in s šiframi sem izpisala v razpredelnico kot pomenske enote. Sledilo je pripisovanje pojmov, ki so najbolj zajeli vsebino pomenskih enot oziroma relevantnih izjav. Vsakemu pojmu sem pripisala še kategorijo, v nekaterih primerih tudi nadkategorijo.

Primer odprtega kodiranja (celotno odprto kodiranje je vidno v poglavju priloge pod prilogo 9. 3. 2.)

1. SREČANJE Z DRUŽINO

ŠIFRA IZJAVE	POMENSKA ENOTA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
1.SD.1.1.	<i>Veseli me, da ste me sprejeli.</i>	Pozdrav	Vzpostavljanje in vzdrževanje osebnega stika	Vzpostavljanje prvega stika
1. SD. 1. 2.	<i>Ime.</i>	Predstavitev sebe	Vzpostavljanje in vzdrževanje osebnega stika	Vzpostavljanje prvega stika
1. SD. 1. 3.	<i>Sem socialna delavka.</i>	Predstavitev sebe	Vzpostavljanje in vzdrževanje osebnega stika	Vzpostavljanje prvega stika
1. SD. 1. 4.	<i>Študentka magistrskega programa na Fakulteti za socialno delo</i>	Predstavitev sebe	Vzpostavljanje in vzdrževanje osebnega stika	Vzpostavljanje prvega stika
1.M.1. 1.	<i>Cvetka, zelo sem vesela, da ste prišli.</i>	Pozdrav	Vzpostavljanje in vzdrževanje osebnega stika	Vzpostavljanje prvega stika
1. M. 1. 2.	<i>Tega srečanja sem se zelo veselila.</i>	Predstavitev udeleženke	Vzpostavljanje in vzdrževanje osebnega stika	Vzpostavljanje prvega stika
1. M. 1. 3.	<i>Ne vem, kaj naj sama s sabo</i>	Definiranje problema matere	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
1. M. 1. 4.	<i>Problemi se mi kopičijo.</i>	Definiranje problema matere	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa

Tabela 3.5.1: Odprto kodiranje dialoških in dnevniških zapisov

V nadaljnji analizi sem sorodne pojme razvrstila pod isto kategorijo oziroma nadkategorijo. Zraven sem pripisala še šifro izjave ter pomensko enoto.

Primer osnega kodiranja (celotno osno kodiranje je vidno v poglavju priloge pod Prilogo 9. 3. 3.)

Nadkategorija ali kategorija	POJEM	ŠIFRA IZJAVE	POMENSKA ENOTA
VZPOSTAVLJANJE PRVEGA STIKA			
Vzpostavljanje in vzdrževanje osebnega stika	Pozdrav	1.SD.1.1.	Veseli me, da ste me sprejeli.
		1.M.1. 1.	Cvetka, zelo sem vesela, da ste prišli.
	Predstavitev sebe	1. SD. 1. 2.	Ime.
		1. SD. 1. 3.	Sem socialna delavka.
		1. SD. 1. 4.	Študentka magistrskega programa na Univerzi za socialno delo
		2. VO. 2.	Sem se predstavila, kdo sem.
		2. VO. 3.	Sem povedla, zakaj sem tukaj.
		2. VO. 3.	Sem povedla, zakaj sem tukaj.
	Predstavitev udeležence	1. M. 1. 2.	Tega srečanja sem se zelo veselila.
	Kazalci, ki kažejo pripravljenost na sodelovanje	1. M. 3.	Mislím, da v prihodnosti teh problemov ne bo.
		1.SD.4.	Sporočím na naslednjem srečanju.
	Krepitev občutka smiselnosti za sodelovanje	1. SD. 17.13.	Veselím se naslednjega srečanja z vami.
	Prvo srečanje z Evo	2. VO. 1.	Prvič srečala z Evo.
	Očesni stik	2. VO. 4.	Eva je komaj vzpostavila očesni stik z mano.
		2. VO. 5.	Hčerka je svoj pogled ozrla v tla.
	Mimika obraza	2. VO. 6.	Eva je imela lasje čez oči.
	Telesna drža	2. VO. 7.	Telesna drža Eve je bila zaprta.
		2. VO. 8.	Eva je imela prsni koš in roke sključene skupaj.
	Zrcaljenje	2. VO. 9.	Zrcalila sem njene gibe.
	Odziv Eve med delovnim odnosom	4. VO. 3.	Začela se je jeziti in vpiti nad Cvetko in mano.
	Moj odziv nemoči	4. VO. 4.	Nisem znala takoj odreagirati.
Ogrevanje ozračja z neformalnim pristopom - klepetom	Klepet o vremenu.	1.SD.2. 6.	Imamo lepo vreme.
		1.SD.2. 7.	Name sonce zelo pozitivno vpliva.
		1.M.2. 1.	Imam rada sonce.
		1.M.2. 2.	Danes se izjemoma dobro počutím
		1.M.2. 3.	Zima mi sploh ne ustreza.
	Klepet o počutju	1.SD.2. 8.	Danes se počutím zelo prijetno.
	Klepet o vožnji	1.SD.3.	Komaj sem našla do vaše hiše.

Tabela 3.5.2: Osno kodiranje dialoških in dnevniških zapisov

Zaključno evalvacijo sem opravila na podlagi vprašalnika, ki je bil sestavljen iz sedmih vprašanj. Pod vsako vprašanje sem dobesečne odgovore udeleženi zapisovala že na samem srečanju. Sledilo je urejanje slovničnih napak. Vsakemu vprašanju sem nato določila kategorijo, ki predstavlja temo vprašanja, izjavam določila relevantnost na izbrano kategorijo in jim pripisala pojme, ki so najbolje zajeli vsebino relevantnosti izjave.

Primer odprtega kodiranja (celotno odprto kodiranje zaključne evalvacije je vidno v poglavju Priloge pod Prilogo 9. 4. 1.)

1. Zdaj se bomo posvetili vaši vlogi znotraj IDPP. V kolikšni meri ocenjujete, da ste dobili priložnost povedati svoje mnenje, predloge, težave in biti slišani, upoštevani?

ŠIFRA	ODGOVORI	POJEM	KATEGORIJA
1. M. 1.	Jaz bi ocenila z 10. Bilo mi je zelo koristno, želela bi si še več takšnih ur. Tvoj pogovor me je vedno dvignil , bila si mi zelo v oporo.	Moja pomoč	VLOGA UDELEŽENIH V IDPP
1. M. 2.	Sama bi mogoče zmogla, ampak veliko kasneje in težje. Bila sem slišana .	Slišan	
1. M. 3.	upoštevana , vase kar si človek želi ob krizi. Če pa človeka čutiš, je še več plusa.	Upoštevan	
1. O. 1.	Jaz bi ocenil z 10, ker si vedno upoštevala vse člane,	Upoštevan	
1. O. 2.	vsi smo lahko povedali kar smo hoteli ,	Pogovor	
1. O. 3.	vsi smo lahko povedali svoje predloge ,	Dajanje predlogov	
1. O. 4.	katere si upoštevala .	Upoštevanje predlogov	
1. H. 1.	Tudi jaz bi ocenila z 10, ker sem bila slišana in bilo mi je zelo všeč,	Slišan	
1. H. 2.	ker si me upoštevala .	Upoštevan	
1. H. 3.	Zmeraj, ko sem kaj povedala , si me upoštevala in si mi to omogočila.	Pogovor	

Tabela 3.5.3: Odprto kodiranje zaključne evalvacije

Sledilo je združevanje sorodnih pojmov v kategorije.

Primer osnega kodiranja (celotno osno kodiranje zaključne evalvacije je vidno v poglavju Priloge pod Prilogo 9. 4. 2.)

KATEGORIJA	POJEM	ŠIFRA IZJAVE	POMENSKA ENOTA
VLOGA UDELEŽENIH V IDPP	Moja pomoč	1. M. 1.	<i>Jaz bi ocenila z 10. Bilo mi je zelo koristno, želela bi si še več takšnih ur. Tvoj pogovor me je vedno dvignil, bila si mi zelo v oporo.</i>
	Slišan	1. M. 2.	<i>Sama bi mogoče zmogla, ampak veliko kasneje in težje. Bila sem slišana.</i>
		1. H. 1.	<i>Tudi jaz bi ocenila z 10, ker sem bila slišana in bilo mi je zelo všeč.</i>
	Upoštevan	1. M. 3.	<i>Bila sem upoštevana, vse kar si človek želi ob krizi. Če pa človeka čutiš, je še več plusa.</i>
		1. H. 2.	<i>Ker si me upoštevala.</i>
	Pogovor	1. O.2.	<i>Vsi smo lahko povedali, kar smo hoteli.</i>
		1. H. 3.	<i>Zmeraj, ko sem kaj povedala, si me upoštevala in si mi to omogočila.</i>
	Dajanje predlogov	1. O. 3.	<i>Vsi smo lahko povedali svoje predloge.</i>
	Upoštevanje predlogov	1. O. 4.	<i>Katere si upoštevala.</i>
	Vzeti si čas	2. M. 1.	<i>To, da nisi gledala na uro.</i>
ZADOVOLJSTVO Z DELOM V IDPP	Poslušanje	2. M. 2.	<i>Znala si prisluhnit.</i>
	Odločnost	2. M. 3.	<i>Če ni bilo kaj v redu, si povedala na odločen, a hkrati lep način.</i>
	Pristen odnos mene	2. M. 4.	<i>Znala si najti tak pristen odnos, ko je bilo treba si bila bolj stroga.</i>
	Prijaznost mene	2. M. 5.	<i>Bila si zelo prijateljska.</i>
	Motivacija	2. M. 6.	<i>Res si znala povedati na lep način, ne na grobo. Všeč mi je bilo tudi to, ker si me vedno znala dvignit in zame si angel varuh.</i>
	Poslušanje vseh udeležениh	2. O. 1.	<i>Meni je bilo zelo všeč, ker si znala prisluhnit in si poslušala vse nas.</i>
	Pomoč	2. O. 2.	<i>Si nam pomagala.</i>
	Prijazen, miren odziv – odnos mene	2. O. 3.	<i>Všeč mi je bilo, ker si kljub mojim kričanjem znala mirno odreagirat in si me prav presenetila s svojim mirnim načinom odzivanja.</i>
	Individualno delo s posameznikom	2. H. 1.	<i>Meni je bilo zelo všeč, ko sva delali sami.</i>
	Menjava prostora	2. H. 2.	<i>Ko sva šli ven.</i>
	Odprt prostor za razgovor	2. H. 3.	<i>Všeč mi je bilo to, ker sem lahko povedala, kaj me moti, kaj bi si želela spremeniti. Skratka, meni je bilo všeč vse, nimam reči nobene slabe stvari.</i>

Tabela 3.5.4: Osno kodiranje zapisov zaključne evalvacije

4. REZULTATI

Študija primera obravnava izvirni delovni projekt z družino, s katero sem se srečevala približno 4 mesece. Pred rezultati podajam kratek povzetek družinske zgodbe. Družino sestavljajo mati, oče in hči. Mati se že od osemnajstega leta sooča z različnimi diagnozami psihoze. V preteklosti sta ji v rosnih letih umrla oba starša, ko pa je imela hči tri leta, je njen takratni mož in hčerin oče naredil samomor. Umrlega je mati videla v kleti stanovanja, kar ji je povzročilo veliko travm. V poletnem času 2013 je mati doživela poslabšanje zdravstvenega stanja, saj je začela podoživljati travme iz pred desetih let. V duhu se ji je začel vrteti film, kako je pokojnega moža dala z vrvi. Filmi so ji povzročali nočne more in jo pripeljali do kronične utrujenosti ter izčrpanosti. V tem času je zapadla v hudo depresijo, ki sta jo občutila tudi hči Eva in očim Peter. Poleg bolezni so se posledično poslabšali odnosi v družini, hči je začela izostajati iz šole, očim je zaradi pritiska s strani službe postal bolj agresiven v komunikaciji (kričanje, ukazovanje) do hčere in matere. Vse to je povzročilo razpad družine kot delovne skupine in prekinitev pozitivnih odnosov. Mati je bila dvakrat bila tudi hospitalizirana v psihiatrični bolnišnici, kjer se je zdravila zaradi bolezni shizofrenije. V družini je zaradi slabše plače očima nastopila tudi finančna stiska, ki je še bolj povzročila napetosti v družini. Največji problemi družine so bili: zaposlitev – finančna stiska, odnosi v družini (starši – otrok, partnerski odnos), nerazvidnost pravil in vrednot v družini, hčerin odpor do šole, prihod novega člana – babice (Petrova mati) v družino, pomešanje starševske in otrokove vloge.

Družinskim članom sem zaradi varovanja osebnih podatkov spremenila imena. V nadaljevanju mater imenujem Cvetka, hčer Eva in očim Peter.

Vzpostavitev prvega stika z družino je pomemben del pred začetkom izvirnega delovnega projekta pomoči, saj prvi osebni stik lahko uporabniku povzroči različne pomisleke na sodelovanje. Ključnega pomena pred začetkom vzpostavitve delovnega odnosa je **vzpostavljanje in vzdrževanje osebnega stika**. Prvo srečanje ni bilo opravljeno z vsemi udeleženi naenkrat. Vsako prvo srečanje z udeleženi se je pričelo z uvodnim **pozdravom** (1.SD.1.1. *Veseli me, da ste me sprejeli*; 1.M.1. 1. *Cvetka, zelo sem vesela, da ste prišli*), **predstavitvijo sebe** (1. SD. 1. 2. *Ime*; 1. SD. 1. 3. *Sem socialna delavka*; 1. SD. 1. 4. *Študentka magistrskega programa na Fakulteti za socialno delo*; 2. VO. 2. *Sem se predstavila, kdo sem*; 2. VO. 3. *Sem povedla, zakaj sem tukaj*) in **predstavitvijo udeleženi** (1. M. 1. 2. *Tega srečanja sem se zelo veselila*). Po kratkem uvodnem klepetu interpretiram **kazalce, ki kažejo pripravljenost na sodelovanje** udeleženi (1. M. 3. *Mislim, da v prihodnosti teh problemov ne bo*; 1.SD.4. *Sporočim na naslednjem srečanju*), te pa sem podkrepila s **krepitvijo občutka**

smiselnosti za sodelovanje (1. SD. 17.13. *Veselim se naslednjega srečanja z vami.*). **Prvo srečanje z Evo** (2. VO. 1. *Prvič srečala z Evo.*) je bilo drugačno v primerjavi z ostalimi udeleženiimi, saj Eva z mano ni vzpostavila **očesnega stika** (2. VO. 4. *Eva je komaj vzpostavila očesni stik z mano*; 2. VO. 5. *Hčerka je svoj pogled ozrla v tla.*), **telesna drža** (2. VO. 7. *Telesna drža Eve je bila zaprta*; 2. VO. 8. *Eva je imela prsni koš in roke sključene skupaj*) mi je sporočala, da z mano ne želi sodelovati, prav tako zaradi prikritega obraza z lasmi, nisem videla njene **mimike obraza** (2. VO. 6. *Eva je imela lasje čez oči.*). Viden je bil **moj odziv nemoči** (4. VO. 4. *Nisem znala takoj odreagirati.*). Ključnega pomena, da je Eva pričela sodelovati z mano je uporaba **tehnike zrcaljenja** (2. VO. 9. *Zrcalila sem njene gibe*), ki sem jo uporabila na prvem srečanju z Evo. Z zrcaljenjem sem se Evi približala in postopoma zaznala, da se je začela z mano pogovarjati, drža telesa pa je postajala vedno bolj odprta. Na prvih srečanjih sem **ogrevala ozračje z neformalnim pristopom – klepetom**. Z udeleženiimi sem **klepetala o vremenu** (1. SD. 2. 6. *Imamo lepo vreme.*, 1. SD. 2. 7. *Name sonce zelo pozitivno vpliva.*, 1. M. 2. 3. *Zima mi sploh ne ustreza.*, 1. M. 2. 2. *Imam rada sonce.*), **o vožnji** (1. SD. 3. *Komaj sem našla do vaše hiše*) **in počutju** (1. SD. 2. 8. *Danes se počutim zelo prijetno.*).

Nadkategorijo **vzpostavitev delovnega odnosa** ocenjujem za najbolj pomemben in uspešen koncept dela v socialnem delu, saj je prispeval k premikom želenim spremembam družine, ki jih bom tudi predstavila v nadaljevanju. Omogočil mi je, da sem z uporabo elementov delovnega odnosa z vsemi udeleženiimi delala spoštljivo. Na prvih srečanjih z udeleženiimi sem pričela z uporabo koncepta **dogovor o sodelovanju**, ki je prvi element delovnega odnosa. Dogovor o sodelovanju je zajemal: **dogovor o časovnem okviru srečanj** (1. SD. 5. 3. *Enkrat tedensko, na srečanje uro in pol.*, 1. SD. 5. 4. *Lahko sproti dogovarjamo.*), **vabilo na sodelovanje tukaj in zdaj** (1. SD. 6. 1. *Bomo skupaj pogledal, kaj je možno narediti danes.*), **postavitev varnega prostora** (1. SD. 6. 2. *Moja naloga je, da varujem prostor za raziskovanje.*, 1. SD. 6. 3., 2. VO. 14. *Vse informacije, ki bodo podane v tem prostoru, tu tudi ostanejo.*), predstavitev **mojih pričakovanj** (1. SD. 6. 4. *Pričakujem, da boste pri pogovoru aktivno sodelovali*), **predstavitev, kako bo potekal pogovor** (2. VO. 13. *Naš pogovor bo potekal v varnem prostoru*), **predstavitev moje vloge** (1. SD. 6. 6. *Jaz bomo pogovor le vodila.*, 1. SD. 6. 7. *Pogovor bom usmerjala k vašim želenim ciljem.*, 2. VO. 15. *Poudarila sem svojo vlogo.*), **predstavitev vloge udeleženiimi** (1. SD. 6. 5. *Vi imate bistveno vlogo pri odvijanju pogovora.*, 2. VO. 16. *Povedala sem jima, da sta za pogovor pomembni in da brez njiju proces pomoči ne moremo speljati.*) in **določanje pravil v delovnem odnosu** (4. VO. 5. *Na nadaljnjih srečanjih ne bom dopuščala vpitja in zmerjanja.*, 4. VO. 6. *Mirno sodelovanje vseh.*). Vsi udeleženi so na

prvih srečanjih pristali na sodelovanje, vendar je samo **pristanek matere na sodelovanje** (1. M. 5. *Se strinjam, enkrat tedensko bo dovolj.*) viden pri rezultatih, saj sem zaradi obsega analize morala veliko izjav izpustiti. Sklenitev dogovora o sodelovanju z udeleženi pripomore k temu, da pojasnimo, kako delamo v socialnem delu in zakaj je aktivno sodelovanje udeleženi pomembno za uresničitev in doseganja želenih ciljev. Menim, da že samo s sklenitvijo dogovora o sodelovanju udeleženi omogočamo spoštljiv odnos, v katerem se udeleženi počutijo pomembni.

V pogovorih je vidna uporaba drugega elementa vzpostavitve delovnega odnosa **instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev**. Kot voditeljica pogovorov sem za vse udeležene v problemu **odpirala prostor za razgovor** (1. SD. 11. 3. *Bi vas kar povabila, da poveste, kako je bilo v preteklosti z vašo osebno izkušnjo*) in **prostor za predloge udeleženi** (6. SD. 5. 2. *Torej, povejte vaše predloge*), v katerem je vsak vstopil s svojo **definicijo problema**, tako **mati** (1. M. 1. 3. *Ne vem, kaj naj sama s sabo.*, 1. M. 4. 3. *Mož pride domov razburjen in jezo kar stresa na nanju s hčerjo.*, 1. M. 10. 8. *Eva se do mene večkrat obnaša nesramno.*, 6. M. 2. *Čistoča pri nas povzroča kar precej konfliktov.*, 11. VO. 3. *Pove, da jo največkrat potre, če Peter vpije.* 1. M. 10. 3. *Mladolletnica je lastnica tega stanovanja.*, 2. M. 9. *Meni tablete narekujejo, kako se bom počutila.*, 2. M. 11. *Danes Eva spet ni bila v šoli....itd.*) kot tudi **Eva** (2. H. 12. 1. *Men je muka ostajati zjutraj, pripraviti torbo, oblačila.*, 2. H. 19. *Sama se ne učim, ker se ne znam in se ne morem.*, 6. VO. 10. *Eva ove, da je glavni izostanek iz šole ravno pritiski z vseh strani, da mora hoditi v šolo.*, 7. VO. 9. *Eva se boji, da se Cvetk zaradi tablet ne bo več zbudila.*, 14. H. 6. 1. *Ne grem v šolo itd.*) kot tudi **Peter** (5. O. 1. *Od danes naprej ne smeš biti več na računalniku, ker ničesar ne narediš doma...to je tvoja kazen.*) **Mati** je **definirala probleme** tudi z **uporabo metafor** (8. M. 1. *Veš Peter.. tebi je samo to pomembno, da ko je škatlica razmetana, da jo je potrebno popolnoma nazaj sestaviti. Ti si očitno zadovoljen, da je škatlica pospravljena, meni pa je poleg te lepe škatlice pomembno tudi to, kaj je znotraj nje.*). Z definiranjem problema so udeleženi v problemu imeli priložnost definirati svoje probleme, hkrati pa soustvarjati možne rešitve. Pomembno je bilo slišati **stališča** vseh, tako **Eve** (6. H. 1. *Oči, ti vedno pretiravaš s čistočo...zate ni nikoli v redu pospravljeno.*) kot **Cvetke** (6. M. 1. 1. *Ne razumem te, kako se ti da vtikat v vsako stvar. Če bo ena pospravljena, boš našel drugo.*, 6. M. 1. 1. *Ti si prevelik picajzl in si že obseden s čistočo.*) kot tudi **Petra** (6. O. 2. 1. *Glejta, mene zelo moti, da ko pridem s službe, da moram iti najprej pospravljat, da se lahko sploh kam usedem ... ne razumem, kako v celem dnevu nima ena od vaju časa, da stvari umakne s sedeže ter z računalnika.*, 6. O. 2. 2. *To ti vzame pet minut dela, da odneseš krožnik*

v kuhinjo in mislim, da se zaradi tega ne bosta preveč utrudili.), saj so prispevali k iskanju kompromisov za želene spremembe in uspešnemu delu. **Prispevek matere o preživljanju prostega časa družine med vikendi** (1. M. 13. 1. Smo v stanovanju., 1. M. 13. 2. Peter počiva, gleda televizijo., 1. M. 13. 3. Eva je na računalniku., 1. M. 13. 4. Jaz sem stisnjena tukaj v kotu.) in **med tednom** (1. M. 13. 5. Zjutraj gre Eva v šolo, če gre., 1. M. 13. 6. Jaz kuham kosilo., 1. M. 13. 7. Ko pride Eva iz šole domov, vrže torbo v kot., 1. M. 13. 8. Eva gre na računalnik., 1. M. 13. 9. Grem spat., 1. M. 13. 10. Zvečer spregovorimo nekaj.) mi je omogočil bolj razvidno družinsko situacijo in družinskih vzorcev. K iskanju možnih rešitev so vidni **prispevki matere** (2. M. 2. To definitivno ne bo šlo, ker bo oče prej doma in bom vsega spet jaz kriva., 2. M. 3. Naj se Eva sama odloči, ampak naj bo manj ko v dveh urah.) in **Eve** (2. H. 5. Dobro, potem bom pospravila v roku pol ure., 5. H. 7. Pol pa naj bo pol ure....mislim, da bo to dovolj.), ki sta skozi proces dela začeli bolj sodelovati, predvsem Eva, ki je na uvodnem srečanju delovala zelo nepripravljeno za sodelovanje. K iskanju možnih rešitev so prispevali tudi **potencialno rešitveni vzorci Eve** (2. H. 8. Takrat, ko je mami bolj aktivna, ko ni utrujena in ne spi cele dneve, se super razumeva, se pogovarjava in smejiva., 2. H. 10. 1. Mama bo aktivna, ne bo več spala, manj se bova prepirali., 2. H. 22. Petra mi je že enkrat pomagala in mi je bilo zelo fajn.) in **Cvetke** (2. M. 5. Takrat, ko ne spim toliko, greva ven, na sprehod in se več pogovarjava., 2. M. 10. Ob boljših dnevnih bom Evi predlagala, da greva skupaj na sprehod ali da kaj skupaj skuha., 2. M. 7. 1. Prepirali se bova bistveno manj, ne bom se več jezila.) Pred sklenitvijo dogovorov, sem z udeleženi vseskozi **preverjala zmogljivost doseganja predlaganih rešitev** (2. SD. 8. Si prepričana, da bo zate to sprejemljivo in boš zmožna uresničiti ta dogovor?, 5. SD. 9. 1. Ali se ti zdi to sprejemljivo?). Poleg vseh prispevkov udeleženi je pomemben tudi **moj prispevek** (2. SD. 44. 2. Zdi se mi zelo pomembno delati na tem, da bi vsi trije več časa preživeli skupaj., 4. VO. 2. Predaja informacij o tem, kakšne so možne zaposlitve., 6. SD. 3. 3. Jaz res razumem to kot pet-minutno delo in če vsak od vas pospravi krožnik, zvezek in ostale stvari za sabo, ta problem ne bo več povzročal konflikte med vami., 8. SD. 7. 3. Veste Peter, jaz pa mislim, da tudi vi to potrebujete in da ste tudi vi človek, ki potrebuje spoštljive in lepe odnose s strani drugih., 8. SD. 1. 2. Za osvojitve sprememb novih vzorcev boste morali delati vsi, tudi vi Peter.). **Definiranje in soustvarjanje možnih in zelenih izidov Eve** (5. H. 1. Najprej bi opazila sproščenost, ne bi bila tako napeta, bila bi dobre volje..., 5. H. 2. 1. Do nje bi bila bolj prijazna, ne bi se kregala z njo zjutraj., 5. H. 2. 2. Psi bi peljala na sprehod, nato pa bi se brez problemov odpravila v šolo. 5. H. 3. 1. Ko bi prišla v šolo, bi se počutila v razredu bolj enakovredno., 5. H. 3. 2. Sošolci me ne bi več zbadali z besedami., 5. H. 3. 3. Bolj bi se družila s prijateljicami., 5. H. 5. 1. Z mamo bi šle večkrat ven na sprehod, ne bi bila živčna, ker ne bi

spala.. 5. H. 5. 2. Oči bi me večkrat vprašal, kas se dogaja v šoli.) kot odgovor vprašanje čudeža so omogočili, da je Eva zelo podrobno opisala svoj problem in želeni izid ob koncu srečanj.

Osebnostno vodenje se skozi pogovore kaže s stalnim **preverjanjem in povzemanjem** (1. SD. 12. 3., 2. SD. 3. Če vas prav razumem., 1. SD. 15. 1., 6. SD. 3. 1. Če mi dovolite, bi na kratko povzela vaše besede., 1. SD. 15. 2. Da vidim, če prav razumem vašo situacijo., 13. SD. 6. Opazila sem, da ste to krizo potem nekako prebrodili in če prav razumem, ste pred mojim prihodom imeli novo krizo. Ali se strinjaš?, 13. SD. 13. Se pravi, če te prav razumem, si želiš, da bi več časa preživela s staršema, zunaj stanovanja.) in s **povzemanjem s preokvirjanjem** (6. SD. 3. 2. Če vas prav razumem, ni potrebno, da se naredi vsak dan čistilna akcija, ampak da naj bo vsaj toliko pospravljeno, da se lahko gibljete po prostoru brez ovir.) udeležencevih besed. Skozi srečanja sem pogovore **vodila k dobrim izidom** (2. SD. 2. 2. Eva te popolnoma razumem, ampak moraš razumeti, da je tudi pospravljanje del našega življenja.). Na vsakem srečanju sem vse **udeležene** v problemu **povabila k povzemanju in preverjanju dogovorov** (9. VO. 9. Vse sem povabila, da so poročali o tem, kako jim je uspelo doseči dogovore.) **Preverjanje dogovorov** je razvidno z **drugega srečanja** (3. VO. 1. Na začetku pogovora sem delo pričela s preverjanjem dogovorov, ki smo jih sklenili na drugem srečanju. Vse sem povabila, da so poročali o tem, kako jim je uspelo doseči dogovore.), **s tretjega srečanja** (4. VO. 1. Preverili sva najine dogovore, ki sva jih sklenili na tretjem srečanju.), **s petega srečanja** (6. VO. 1. S člani družine sem na začetku srečanja preverila, kako so uspeli uresničiti dogovore in cilje.), **s šestega** (7. VO. 1. Sem preverila, kako so uspeli uresničiti dogovore s prejšnjega srečanja.) in **s sedmega srečanja** (8. VO. 2. Preverjanje, kako sta uspeli uresničiti dogovore s prejšnjega srečanja). Pogovori so bili usmerjeni in **vodeni v konkretno delo** (6. SD. 5. 1. Predlagam, da skupaj naredimo tabelo, v katero bomo zapisali dneve čiščenja.), v katerem sem **podelila konkretne naloge udeležencem** (5. SD. 7. 2. Vajina naloga pa je, da ugotovita kateri, dan je bil to in da mi o tem dnevu poročata na naslednjem srečanju ... vajina opažanja o tem, kaj je bilo takrat drugače.). Da sem pogovor vodila osebno je razvidno **s podeljevanjem osebnih izkušenj** (8. SD. 11. 1. Sama sem po karakterju glede čistoče zelo podobna vam in vas razumem, kako se počutite, ko pridete domov. Tudi sama sem bila velikokrat v takšni situaciji in sem tudi še sedaj v takšni. Ko sva se poznala s fantom in ni nikjer delal, je tako kot Cvetka, bil doma. Jaz sem šla v službo, na faks, nato sem imela še druge obveznosti.. Zvečer, ko pa sem prišla domov, je bilo v stanovanju razmetano. Tudi jaz sem na začetku ponorela in mu z bolj ostrim glasom nakazala, zakaj ni mogel nobene stvari pospraviti. Mirno sem mu povedala in se z njim pogovorila, da bi si želela, če bi lahko kdaj pospravil, ko mene ni. Ugotovila sem, da z jezo in

napadanjem nič ne dosežem, poleg tega sem prišla do spoznanja, da se zaradi pospravljenja ne splača kregati., 2. SD. 2. 1. Glede pomivanja posode in pospravljanja posode, sem imela podobne izkušnje kot ti.). Pri **vodenju** pogovorov sem uporabila **preokvirjanje** (2. SD. 2. 3. Jaz vidim v tem primeru pri mami skrb, za katero si prizadeva, da bi postala samostojna.), ki je omogočil pogled na problem z druge perspektive.

Skozi pogovore sem bila ves čas pozorna na uporabo koncepta **perspektive moči** za udeležene v problemu. Omenjenega se dokazuje s konstantnimi **pohvalami, komplimenti** (1. SD. 8. 1. *Uau, zelo me veseli, da ste tako jasno opredelila svoje cilje!*, 1. SD. 9. 1. *Zdite se mi zelo močna oseba.*, 1. SD. 9. 2. *Ste odločna oseba.*, 1. SD. 9. 3. *Hitro postavljate konkretne cilje.*, 1. SD. 9. 4. *Veseli me, da pozitivno razmišljate.*, 1. SD. 9. 5. *Veseli me, da si želite delati na spremembah.*, 1. SD. 17. 1. *Nad vašim pripovedovanjem sem zelo navdušena.*, 1. SD. 17. 3. *Pokazali ste svojo moč.*, 1. SD. 17. 4. *Jasno ste izrazili želje.*, 1. SD. 17. 5. *Jasno ste izrazili cilje.*, 1. SD. 17. 6. *Jasno ste izrazili potrebe.*, 1. SD. 17. 7. *Velik korak k »zmagi« ste naredili že s tem, da ste razmišljali o spremembah.*, 1. SD. 17. 8. *Ubesedili brez zadržkov.*, 1. SD. 17. 9. *Ste energična.*, 1. SD. 17. 10. *Odprta.*, 1. SD. 17. 11. *Komunikativna.*, 1. SD. 17. 12. *Iniciativna ženska, ki ve, kaj bi rada dosegla v življenju.*, 2. SD. 20. 1. *To se mi zdi odlična ideja!*, 7. VO. 9. *Evo sem pohvalila, da je zelo skrbna.*, 7. VO. 10. *Eva za svoje leta razmišlja zelo zrelo.*, 8. SD. 2. 1. *Na prejšnjem srečanju, ko vas še ni bilo doma, sem opazila vidne spremembe.*, 8. SD. 2. 2. *Stanovanje je bilo vidno pospravljen in očiščeno.*, 8. SD. 2. 3. *Eva in Cvetka sta skupaj pospravljali, kar je zanju velik napredek, glede na to, da teh izkušenj nista imeli veliko.*, 8. SD. 4. 1., 13. SD. 10. 1. *[navdušeno] UAU!*, 8. SD. 4. 2. *Kako lepo ste to ubesedila! Zelo ste me presenetila, ko ste tako lepo našla to metaforo, s katero ste poimenovali kaj vam pomenijo odnosi v družini.*, 8. SD. 5. 1. *Bravo!*, 8. SD. 5. 2. *Same lepe vrednote!*, 8. SD. 6. 1. *Odlično*, 8. VO. 6. *Vsakemu družinskemu članu sem namenila tudi pohvale in kakšne napredke sem že opazila v družini.*, 10. VO. 4. *Vsakega posebej sem najprej pohvalila, ker so se zelo potrudili in si vzeli čas za izpolnjevanje.*, 10. VO. 5., *Nalogo so opravili odlično.*, 12. VO. 1. *Povem jima, da sem vesela, ker se jima je uspelo organizirati tako, da smo sami.*, 12. VO. 8. *Pohvalim Petra, kako velik premik je naredil.) družini, z vlivanjem upanja materi* (1. SD. 2. 2. *Se mi zdi, da lahko skupaj rešiva veliko.*, 1. SD. 2. 3. *Skupaj prideva do zelenih ciljev.*), **z iskanjem virov moči družine** (1. SD. 2. 4. *Hišni ljubljenci.*, 1. M. 9. 1. *Psihologinja v zdravstvenem domu v Krškem.*, 1. M. 9. 2., *Center za socialno delo.*, 1. M. 9. 3., 2. H. 16. *Punca, ki nudi učno pomoč.*, 1. M. 9. 4. *Socialna delavka na šoli.*), **virov moči Eve** (2. VO. 11. *Eva ima rada živali.*) **in Cvetke** (11. VO. 9. *V primeru, da Cvetka sama ne bi zmogla skrbeti za babico, se lahko obrne po pomoč*

*k prijateljici, ki ima izkušnje s starim človekom.), s prepoznavanjem in iskanjem **talentov, znanja in sposobnosti** (1. SD. 17. 2. Kako odprto ste povedala svojo zgodbo., 10. VO. 10. Spoznavanje želje drugih.,) udeleženi, s **pridobivanjem prvih** (10. VO. 8. Povedali so, da so se prvič soočili s tem, da so svoje ugotovitve, probleme zapisali na papir., 12. VO. 4. Povabim ju, da najprej povesta, če se je od začetka našega dogovora o sodelovanju do današnjega dneva že kaj spremenilo oziroma, če sta opazila drug pri drugemu kakšne spremembe.) in **pozitivnih izkušenj** (7. VO. 4. Priznali, da sta zelo uživali in da si želita še več takšnih dogodkov.) med samim delom in s **krepitevijo uporabnikovega občutka za sodelovanje** (10. VO. 7. Pozovem jih, da povedo, kaj so od vaje pridobili in se naučili., 10. VO. 11. Eva in Peter sta povedala, da jima je ta vaja pomagala pri tem, da sta bolj spoznala potrebe in želje drug drugega., 11. VO. 7. Dobra priložnost, da se nauči delati s starim človekom., 11. VO. 8. Pomoč nudila tašči, če je že ni morala svoji mami., 13. SD. 22. 1. Ali bi se ti zdelo primerno, da bi na naslednjem srečanju skupaj pogledali predmetnik.). Rezultati prikazujejo, da sem **spodbujala** udeležene **k neposrednemu dajanju pohval drug drugemu** (12. VO. 7. Cvetko usmerim, da spremembe sama pove Petru v oči.) in **krepiła moč** udeleženi **skozi pohvale** (2. SD. 11. 1. Bravo, sta že skoraj na polovici.).*

Kategorija **znanje za ravnanje** se kaže v **razlagi o konceptih dela** (1. SD. 5. 1. V socialnem delu temu rečemo instrumentalna definicija problema., 1. SD. 5. 2. Z vami bi rada sklenila dogovor o sodelovanju in o nadaljnjih srečanjih.) in pri **uporabi jezika udeleženi** 8. SD. 4. 3. *Povejte mi, kaj si želite znotraj te škatlice).*

Skozi vsa srečanja se kaže uporaba koncepta **etika udeleženiosti**. Uporaba opisanega se kaže, ko **povabim vse udeležene k definiranju problema**, (5. VO. 1., 7. VO. 11. Vsakega udeleženi sem povabila, da je vstopil s svojo definicijo problema.) v katerem nihče nima zadnje besede in **k določanju teme za pogovor** (6. SD. 1. Kaj predlagate, o čem bi se danes pogovarjali, na čem bi radi delali?), ko skupaj z udeleženi **načrtujemo delo** (6. O. 3. Naredimo urnik, kdo bo kaj sesal.), ki se nadaljuje, ko z vsemi udeleženi **določamo konkretne naloge** (12. VO. 18. Vajina naloga je, da oba ves čas hvalita Evo., 12. VO. 20. S Petrom sva se dogovorila, da govori v čim bolj mirnem glasu., 12. VO. 21. Da Evo večkrat povprašata, če potrebuje pomoč., 12. VO. 22. Da pokažeta zanimanje, kaj obravnavajo v šoli., 12. VO. 23. Da morata Evi naložiti več odgovornosti.), ki udeležene zavezuje k naslednjemu srečanju, ko **načrtujemo prve majhne, možne korake** (14. H. 1. Vsak dan bom hodila v šolo., 14. H. 3. Za začetek bi morala peljati psa ven, za kakšnih 20 minut., 14. H. 4. Šla bom v šolo, se oglasila do učiteljice in se dogovorila z njo, da ne bi bila tisti dan vprašana, ker nisem dovolj pripravljena., 14. H. 5. Ja, potem bom

šla do socialne delavke in njo prosila, če me lahko opraviči., 15. VO. 3. Dogovoriva se, da si bo vsak dan planirala in zapisovala, kaj bo počela naslednji dan., 15. VO. 4. Nato si ob koncu dneva zabeleži, kaj ji je uspelo narediti in kaj ne) in **sklenimo dogovore** (1. SD. 16. 4. Bi se za naslednje srečanje dogovorili, da bi bila prisotna Eva, ker bi si želela slišati še njo., 5. SD. 6. 1. Eva, ali se lahko dogovoriva, da si v prihodnjem tednu izbereš dan, ko se ta čudež zgodi?, 5. VO. 15. Sklenili smo dogovor, da bodo skupaj obiskali pasjo šolo., 5. VO. 16. Da bosta opazovala Evo, kako uči in dresira psa.)

Kategorija **ravnanje za sedanjost** je koncept, ki vsebuje **osredotočenost na sedanjost** (1. SD. 11. 4. Kje si danes želite videti spremembe?) in **delo tukaj in zdaj** (6. VO. 5. ...in da od tukaj naprej potrebujem njeno pomoč). Skozi pogovor se vidi, da se **osebno odzivam na materine izkušnje** (1. SD. 12. 1. Vidim, da ste v življenju dali veliko skozi., 1. SD. 12. 2. Ne morem si predstavljati, kako boleča izkušnja je to.), **osebno odzivam na delo tukaj in zdaj** (2. SD. 35. 1. Opažam, da ti je učenje v družbi zelo v podporo, kar zelo cenim.), **izražam veselje** (1. SD. 11. 1. Vesela sem, da ste tudi meni omogočili to priložnost za sodelovanje.) v danem pogovoru in da udeleženi v izvirnem delovnem projektu pomoči **podelim svoje interpretacije** (Ugotavljam, da je vaše skupno druženje zelo pogojeno s tem, kakšne volje je mati in če je oči doma, če ne dela.), s katerimi jim omogočim občutek soprisotnosti. V zagotovljenem varnem času in prostoru se je med mano in udeleženi vzpostavila **čustvena uglašenost** (8. SD. 7. 2. Peter skomigne z rameni ... ne odgovori ničesar ... vsi se spogledamo in ustavimo v čustvu žalosti.). Ravnanje za sedanjost se kaže v tem, ko **povabim udeležence** izvirnega delovnega projekta pomoči **k preizkušanju vedenjskih eksperimentov** (8. SD. 8. 1. Vas povabim, da se poskušate vživeti v vlogo vsakega.). K **preizkušanju vedenjskih eksperimentov** sem povabila vse udeležene, **Petra** (8. SD, 8. 2. Peter, kako bi se počutili, če bi bili na Evinem in Cvetkinem mestu ter da bi bili cele dneve v stanovanju in da bi bila Cvetka na vašem mestu in bi delala cele dneve.. Zamislite si, da pride Cvetka domov in namesto dobre volje začne s takojšnjim vpitjem, preklinjanjem in zmerjanjem. Kako bi se počutili?), **Evo in Cvetko** (8. SD. 10. Eva in Cvetka, kako bi se počutili, če bi delali cel dan, nato bi prišli domov in videli, da Peter ni pospravil niti ene stvari in ni mogel pomiti niti ene posode?) z namenom načrtovanja prvih možnih korakov za doseganje zelenih sprememb. Prek pogovorov se vidi, da želim slišati, kakšni so **Petrovi občutki na vedenjske eksperimente** (8. O. 3. 1. Verjetno bi dobil odpor do nje., 8. O. 3. 2. Šla bi mi na živce., 8. O. 3. 3. Ne bi si več znal predstavljati takšnega življenja.) prav tako **Cvetkini** (8. M. 3. Vsekakor mi ne bi bilo všeč.) in **Evini** (8. H. 2. Bi si mislila, kaj zaboga je počel cel dan.). V dani situaciji udeležene povabim tudi k **preizkušanju možnih**

rešitev (12. VO. 24. Peter uprizori, kako Evo povabil, da bi se pogovarjala o šoli.). Rezultati kažejo, da z udeleženi **oblikujem varovalne scenarije** (14. SD. 3. Kaj boš naredila v primeru, da se v tebi jutraj naredi blokada in enostavno ne boš želela v šolo.), s katerimi želim preprečiti, da bi se med nove vzorce vrinili stari, neučinkoviti.

Rezultati kvalitativne analize so pokazali, da sem v **delovnem odnosu** vseskozi uporabljala **raziskovalna, potencialno, preokvirjajoča vprašanja**, s katerimi sem pogovor usmerjala v želeno smer. Pod omenjeno kategorijo sem uporabljala: »**več o tem**« **vprašanje** (1. SD. 9. 6. Ali vam je kdo pri težkih situacijah že pomagal?, 1. SD. 10. Kdo je že pomagal?, 1. SD. 12. 4. Bi mi lahko povedali še kaj več o vašem možu?, 1. SD. 13. Kaj pa čez vikende, je doma?, 5. SD. 8. 2., Eva, koliko časa bi potrebovala na dan računalnik oz. koliko bi ti bilo dovolj?, 8. SD. 9. Mi lahko še bolj natančno razložite občutke v tej vlogi?, 10. VO. 6. Zanimalo me je, kako so se udeleženi počutili pri reševanju naloge., 13. SD. 21. Ali si seznanjena s tem, kaj boš tam počela, kaj se boš učila in kakšni so pogoji za sprejem?, 13. SD. 23. Povej mi Eva, kaj bi še morala narediti, da bi dosegla želene cilje, da bi naredila razred?, 14. SD. 4. Eva, mislim, da to ne bo izvedljivo in me resno zanima, od kje prihaja ta tvoja blokada, da ne greš v šolo. Kaj čutiš znotraj?, 14. SD. 10. Katera od teh dveh varovalk ti je bližje? Kje se počutiš najbolj varno?), v »**kako**« **usmerjeno vprašanje** (1. SD. 14. Kako kot družina preživljate vikende?, 2. SD. 25. Kako se počutiš, ko ti uspe iti v šolo?, 2. SD. 27. Kako poteka tvoje učenje?, 2. SD. 28. Kako poteka vajino učenje?, 2. SD. 36. Eva, kako poteka tvoj dan?, 6. SD. 4. 2. Kako bi se lotili postavljanja pravil?), v »**kaj**« **usmerjeno vprašanje** (2. SD. 21. Kaj se je zgodilo Eva, da nisi šla v šolo?), **odprto vprašanje** (2. SD. 6. 1. Kaj pa vi predlagate glede tega, Cvetka?, 2. SD. 7., Torej, kaj predlagaš?, 2. SD. 10. Cvetka, kaj pa vi menite?), v »**rešitev**« **usmerjeno vprašanje** (2. SD. 6. 2. V kolikšnem času bi bilo za vas sprejemljivo, da bi Eva pospravila posodo?, 2. SD. 17. Kaj je prvi najmanjši možni korak, ki bi ga lahko naredili, da pridete na točko 5 na lestvici?, 2. SD. 20. 2. Eva, kaj pa bi moral biti tvoj najmanjši korak, da se približaš 4?), v »**sedanjost**« **usmerjeno vprašanje** (2. SD. 23. Kaj se mora zgoditi, da v sebi ne boš čutila blokade in odšla v šolo?), v »**prihodnost**« **usmerjeno vprašanje** (2. SD. 13. Kaj bo takrat drugače?, 2. SD. 16. Kako bo zgledal vajin odnos na številki 8?, 2. SD. 18., Kako boste uresničili svoje cilje?, 14. SD. 1. 1. Kaj imaš v planu za zadnji mesec šole?), **feedback vprašanje – preverjanje** (2. SD. 29. Eva, ali se ti zdi, da ti pri učenju pomaga pomoč druge osebe?), **spodbujajoče vprašanje** (2. SD. 24. Kaj bi ti pomagalo, da zmogla iti v šolo?, 9.VO. 8. Vsako sem povprašala, kaj bi morala vsaka od njiju narediti, da bi jima uspelo priti do zelenega cilja) in **humorno vprašanje** (14. SD. 1. 2. Ali boš pustila in ostala raje doma ter se zabavala ob gledanju serij, filmov?).

Definiranje in oblikovanje ciljev je kategorija, ki je bila pomembna tako zame kot tudi za udeležene izvirnega delovnega projekta pomoči. Z definiranjem in oblikovanjem ciljev se udeležene usmeri v iskanje in definiranje zelenih sprememb, kot zaveznik pa jim ob definiranju teh pomagaš priti do zelenega cilja. Rezultati so pokazali, da sem uporabila **vprašanja o osebnih ciljih** (1. SD.7. *Kaj je vaš osebni cilj, ki bi ga želeli doseči ob koncu naših srečanj?*, 2.SD.1. *Eva, mamine želje za prihodnost sem slišala, sedaj me zanimajo tudi tvoje želje, kaj si ti želiš?*, 2. SD. 12. *Kje na ocenjevalni lestvici pa bi si želela biti ob koncu našega sodelovanja?*, 2. SD. 15. *Kje pa si vi želite biti?*), **vprašanja o ciljih za družino** (.VO. 5. *Povabim ju, da ponovno opredelita, kje na lestvici si želite biti ob koncu srečanja.*), **vprašanja o zelenih spremembah** (2. SD. 37. *Ali bi si glede tega želela kakšne spremembe?*), **vprašanja o zelenih izidih vseh udeleženi** (2. SD. 37. *Ali bi si glede tega želela kakšne spremembe?*, 8. SD. 5. 3. *Eva, kaj si pa ti želiš znotraj te škatlice?*, 8. SD. 6. 1. *Kaj pa vi Peter? Kaj si še poleg zunanjega videza škatlice želi znotraj nje?*, 8. SD. 7. 1. *Ali si tudi vi želite več izražanja čustev in lepših odnosov?*) in **vprašanja o pričakovanju za partnerski odnos** (12. VO. 7. *Kaj pričakujeta drug od drugega?*). Uporaba koncepta definiranje in oblikovanje ciljev ocenjujem za učinkovitega, saj sem s tem ugotovila, kakšni so **osebni cilji matere** (1. M. 7. 1. *Spremenila bi svoje življenje.*, 1. M. 7. 2. *Začeti reševati te probleme.*, 1. M. 7. 3. *Spremenila bi svoj slog življenja.*, 2. M. 6. *Želim priti na 8.*), **osebni cilji Eve** (2. H. 9. *Ob koncu sodelovanja želim biti na 10.*, 13. H. 20. *Želim si biti na srednji veterinarski šoli.*), **cilji matere za družino** (1. M. 8. 1., 1. M. 13. 11. *Delati na odnosu s hčerjo.*, 1. M. 8. 2. *Delati na odnosu z možem.*, 1. M. 8. 3. *Spremeniti odnose v družini.*, 1. M. 8. 4., *Da bi več časa preživel skupaj kot družina.*, 1. M. 13. 12. *Želim spremeniti naše navade v družini.*, 3. VO. 4. *Želja po večjem izražanju čustev.*, 8. M. 2. 1. *Uporaba lepih besed.*, 8. M. 2. 2. *Prijazen in miren odnos.*, 8. M. 2. 3., *Spoštljiv odnos.*, 8. M. 2. 4., *Dajanje pohval.*), **cilji Eve za družino** (2. H. 1. 1. *Želim si, da se ne bi kregali.*, 2. H. 1. 2. *Želim imeti boljši odnos z mamo.*, 2. H. 1. 3. *Želim, da oče ni bi tako kričal.*, 2. H. 26. 1. *Želim, da bi šli večkrat ven na kakšen izlet.*, 2. H. 26. 2. *Želim si, da oči ne bi bil nejevoljen, ko pride iz službe.*, 2. H. 26. 3. *Želim si, da bi šli večkrat skupaj v trgovino.*, 2. H. 26. 4. *Želim si, da ne bi bil samo oči tisti, ki kupuje hrano.*, 3. VO. 3. *Izboljšati izražanje besed v odnosu med Cvetko in Evo.*, 5. VO. 14. *Povedala je, da si želi, da bi jo kdaj šla Peter in Cvetka gledat na pasjo šolo.*, 8. H. 1. 1. *Mir.*, 8. H. 1. 2. *Želim si več pohval.*) in **želeni izide Eve** (13. VO. 6. *Eva pove, da bi želela, da mati postane še bolj aktivna.*, 13. VO. 7. *Eva pove, da bi želela, da oče ostane na točki kot je sedaj, da ne kriči ...*)

Lüssijeva načela je kategorija, ki mi je pomagala, da sem z udeleženci izvirnega delovnega projekta pomoči pomagala definirati rešitve, predvsem pa, da sem v odnosu z njimi ravnala socialno delovno. **Načelo pogajanja** vsebuje *pogajanje in sklepanje kompromisov udeležениh* (2. H. 3. *Jo bom pomila, vendar kasneje.*, 2. SD. 4. *V kolikšnem času pa bi bila sposobna pomiti posodo?*, 5. O. 2. *V tem primeru boš morala iti dol za nekaj minut, potem boš lahko šla nazaj za toliko časa, kot ti bo še ostalo.*, 5. H. 9. *In kaj boš naredil v primeru, če bom potrebovala še minuto?*, 5. O. 3. *Minuto bom že počakal, ampak če bo ta minuta res minuta.. in se ne bo potem zavleklo na dvajset minut, kot sem že navajen.*, 5. M. 1. *Kako se bomo dogovorili pa glede vikendov?*, 5. H. 10. *Ja, takrat bi potrebovala na dan recimo dve uri.*, 5. O. 4. 1. *Eva, s tem se ne strinjam.*, 5. O. 4. 2. *Mislim, da zate ne bo sprejemljivo biti na računalniku samo dve uri.*, 5. O. 4. 3. *Takole se dogovoriva ... če se boš med tednom držala dogovora, si med vikendom na računalniku lahko štiri ure: dve uri sta namenjeni gledanju filma, eno uro za igrice ter eno uro za Facebook. Kar boš najprej počela in kako si boš razporedila čas, je tvoj problem.*, 5. M. 2. *Eva, se strinjam z očetom, da boš za vikend potrebovala več časa.*, 6. O. 4. *Prevzamem sesanje med vikendi, ker med tednom delam cel dan in ko pridem domov, sem resnično utrujen.*, 6. M. 3. *To je res ... Kaj praviš Eva, da si midve razdeliva med tednom delo?* 6. H. 4. *Ja, ti začneš s ponedeljkom, jaz pa nadaljujem s torkom.*) v izvirnem delovnem projektu pomoči (v nadaljevanju IDPP) in *spodbujanje udeležениh k medsebojni neposredni komunikaciji* (5. SD. 11. *Peter, predajam vam besedo.. kaj mora Eva storiti v tem primeru? Kaj predlagate?*). Načelo me je usmerjalo, da sem v IDPP vzdrževala sporazumni proces pomoči in si prizadevala s pogajanjem poiskati možne spremembe in dogovore. **Načelo vsestranske koristnosti** me je usmerilo, da sem pri iskanju možnih rešitev, potreb upoštevala želje vseh, ki so bili udeleženi v IDPP. Uporaba tega se kaže v tem, da sem *preverjala predlagane rešitve udeleženega* (2. SD. 5. *Kaj pa vi menite o tem, da Eva pospravi posodo po dveh urah?*, 6. SD. 6. *Cvetka, se strinjate s tem, da pričnete v ponedeljek?*, 6. SD. 7. 2. *Ali vam takšen dogovor ustreza?*) pri vseh drugih udeležencih in hkrati *odpirala prostor za izražanje stališč vseh udeležениh* (5. SD. 10. *Ali je za vaju to sprejemljiv dogovor?*). **Načelo odpiranja problema** mi je pomagalo, da sem lahko *podelila svojo nemoč* (4. VO. 8. *Spregovorila sem ji o stiski, s katero sem se soočila na današnjem srečanju.*), *izrazila osebno stisko in čustva* (5. SD. 1. 1. *Eva, ob koncu našega prejšnjega srečanja mi je bilo zelo hudo, ker sem te tako začela spraševati o šoli.*) ter *nemoč* (6. VO. 4. *Trenutno sem v fazi zmedenosti in ne vem, kako naprej.*, 6. VO. 6. *Ker sama problema ne znam rešiti.*). **Načelo kontakta** je kategorija, ki vsakega strokovnjaka spodbudi, da vzpostavi neposredno komunikacijo z vsemi udeleženi v problemu. Rezultati so pokazali, da načelo kontakta vsebuje *pobudo Evi za sodelovanje s socialno delavko na šoli* (5. VO. 6. *Evo*

povprašam in prosim za dovoljenje, če lahko vstopim v kontakt s socialno delavko na šoli, da bi raziskala, kaj bi bilo možno storiti, da bi jih prilagodili način spraševanja in preverjanje nalog.), **srečanje s socialno delavko na šoli** (6. VO. 3. Sem se srečala s socialno delavko na šoli.) in **izvedbo multi-disciplinarnega tima na šoli** 7. VO. 7. Povedala sem ji, da sem se sestanaka udeležila in kaj vse smo se dogovorili.). Kategorija **načelo interpozicije** vsebuje **pridruževanje vsakemu družinskemu članu** (6. SD. 4. 1. Strinjam se z vsakim posebej, ampak red in čistoča morata biti prisotna v vsaki družini, zato se mi zdi pomembno, da postavimo nova pravila v družini. Kaj predlagate?), kar pomeni, da se vsakemu uporabniku znaš približati in hkrati oddaljiti.

Skozi srečanja v pogovorih uporabljam koncepte dela iz **kratke, v rešitev usmerjene družinske terapije**. Pri delu z uporabniki sem bila usmerjena v iskanje rešitev, kar se kaže z **dajanjem pohval in komplimentov** (5. VO. 17. Pogovor se je zaključil s podajanjem komplimentov in pohval. Vsakemu sem podala tri pohvale.) udeležnim v IDPP, z uporabo **vprašanj čudeža** (5. SD. 1. 2. Imam občutek, kot da glede šolske situacije ne vidiš izhoda, zato sem se odločila, da ti postavim malce nenavadno vprašanje., 5. SD. 1. 3., Predstavljaš si, da zvečer, ko odideš spat, ponoči pride k tebi nočna vila, te začara in odpravi vse probleme, zjutraj se zbudiš, ne vedoč, da je problem izginil. Torej, problema ni več, zjutraj vstaneš, kaj boš najprej opazila na sebi?, 5. SD. 1. 4. Kakšni občutki bi te obdajali ob dejstvu, da nimaš več problemov?, 5. SD. 2. Kako bi se obnašala do mame?, 5. SD. 3. Torej, ko prideš v šolo, kaj bi bilo drugače?, 5. SD. 4. Ko bi zaključila s šolo, bi se vrnila domov.. kaj bi bilo drugače?, 5. SD. 5. Kaj bi sledilo po učenju?), **vprašanj izjeme** (2. SD. 11. 2. Eva, kaj bi rekla, kaj je tisto, pozitivno, kar te je pripeljalo do številke 3?, 2. SD. 14. Kaj pa vi Cvetka, kako vam je uspelo priti do 4?, 2. SD. 19. Ali obstajajo dnevi, ko spite manj?, 2. SD. 33. Kdaj ti pa je nazadnje pomagala?, 2. SD. 34. 1. Kako se ti je takrat zdelo učenje?, 2. SD. 34. 2. Kaj je bilo tisto, kar te je spodbudilo k učenju?, 2. SD. 38. Kdaj se je nazadnje zgodilo, da ste skupaj preživeli dan?, 2. SD. 39. Kako ste ga preživeli?, 2. SD. 40. Kako si se takrat počutila?, 2. SD. 41. Kaj pa misliš, da je bilo takrat drugače, da vam je uspelo skupaj iti na izlet?, 2. SD. 42. Se spomniš še kakšnega skupnega dogodka, ki se je zgodil pred kratkim?, 2. SD. 43. Kako je bilo takrat?, 4. VO. 10. Cvetko povabila, da je pomislila, kdaj nazadnje se je zgodilo, da je bil Evin odnos boljši., 4. VO. 11. Spodbujala sem jo, da je ubesedil čim več takšnih dogodkov., 6. VO. 8. Sledilo je raziskovanje izjem, ko Eva ni imela iti odpora v šolo., 6. VO. 9. Sem iskala izjemne situacije, ko se je z razrednikom dobro razumela in z njim ni imela težav., 12. VO. 25. Raziščeva, kdaj nazadnje je v dani situaciji govoril mirno., 13. SD. 17. Ali si že imela kakšne situacije, da si šla

v šolo kljub temu, da si želela ostati doma?, 13. SD. 18. Kaj ti je takrat pomagalo, da si zmogla prebiti led in si šla?) in **ocenjevalne lestvice za določanje teže problema** (2. SD. 9. Eva, če si predstavljaš lestvico od 1 do 10, kjer 1 pomeni, da je odnos med vama popolnoma nemogoč – ne sodelovalen, 10 pa, da je zelo razumljiv, brežhiben, iskren, odprt, brez preprirov. Kje po tvojem mnenju je vajin odnos z materjo?). Z določanjem teže problema sem izvedela, kako **opisujeta težo problema Eva** (2. H. 7. Jaz sem na točki 3.) in **Cvetka** (2. M. 4. Jaz sem na točki 4.).

K otroku usmerjen pristop je koncept, ki mi je pomagal, da sem **odpirala prostor za otrokovo stališče – glas** (2. SD. 26. Želim si slišati tebe Eva., 6. VO. 7. Prosila sem jo, da mi je povedala, kaj želi, da povem v imenu njej., 5. VO. 9. V drugem delu srečanja sem pogovor usmerila k doseganju Evinega cilja, in sicer glede skupnega preživljanja časa. Naredila sem prostor, v katerem se je slišal Evin glas., 5. VO. 13. Evo sem povabila, da je ubesedila, kaj si želi in pričakuje od njiju.), slišala in omogočila izražanje **otrokovega glasu** (2. H. 15. Problem je samo takrat, ko se ne pripravim dovolj za kontrolno in se ustrašim in ne grem.), **zagovarjala in ustvarjala prostor za otrokov glas** (5. SD. 8. 1. Mislim, da to mogoče ne bo dobro za Evo.. Eva, si pripravljena sprejeti kompromis in se namesto popolne ukinitve računalnika, kot zahteva tvoj oče, raje dogovorimo za to, da omejimo čas?), **zagovarjala in spoštovala otrokov čas – sedanjost** (5. VO. 12. Zagovarjam Evo in Petru razložim, da tukaj ne gre za denar, ampak za preživljanje časa, ki ga lahko kot družin preživijo skupaj ob skupnem sprehodu ali pa da nekaj skupaj počnejo.) in prisluhnila **Evinim željam** (5. VO. 10. Povedala je, da si želi več skupnega časa preživljata z njima kot družina., 5. VO. 11. Želi si, da bi čez vikend šli kdaj na izlet.). Uporaba opisanega koncepta mi je pomagala, da sem ostala pozorna na pomen vloge otroka. S tem, ko se je slišal glas otroka, smo lahko vsi udeleženi strmeli k upoštevanju njegovim želenim in potrebnim spremembam.

Kot pomemben prispevek, ki ga zaznavam kot v pomoč k uspešnosti družine pri doseganju želenih sprememb, je uporaba metode **reka življenja**, ki pomaga uporabniku, da gleda svoje življenje s pomočjo metafore, reke. Na začetku je pomembna **postavitev uporabnika** (13. SD. 1. 2. Ker si še mlada, trenutno stojiš bolj na začetku vrvi.) na reko, ki predstavlja v danem primeru njegovo življenje. Sledi **vabilo uporabnika**, da **izbere figuro** (13. SD. 1. 2. Prosila bi te, da vzameš eno stvar, ki te pritegne in ki bi predstavljala tebe danes, na uvodni točki., 13. SD. 10. 5. Prosim, ponovno vzemi predmet, ki te bo predstavljal točno v tem trenutku), ki ga predstavlja in **izbira figure uporabnika** (13. H. 1. Eva vzame list z drevesa in ga postavi na točko P1 – uvodna točka., 13. H. 12. 1. Vzame kamenček in ga položi naprej od P1 ... tik pred

ravno črto, med P1 in P2, tik pred koncem zavoja). Metoda vsebuje uporabo različnih raziskovalnih vprašanj: v »**preteklost**« (13. SD. 2. Kaj praviš, kje se je po tvojem mnenju začela kriza v družini?, 13. SD. 5. Ali je bilo za tem zavojem kaj bolje? Ali se je ta problem nadaljeval do točke, kjer sva danes?, 13. SD. 7. Kdaj se je ta kriza pričela?, 13. SD. 8. Kaj je takrat sprožilo to krizo?), v »**sedanjost**« (13. SD. 10. 3. Sedaj bi te povabila, da se vrneva nazaj na točko P1. Eva, kje si danes?, 13. SD. 10. 4. Ali si naprej od točke P1 ali si še vedno na istem mestu, na sredini zavoja?) in v »**prihodnost**« **usmerjeno vprašanje** (13. SD. 10. Eva, zdaj se bova predstavili od sedanje točke (P1) naprej, proti prihodnosti. Zamisli si, kako je dva ali tri mesece kasneje. Postavi se na točko (P2). Sedaj zapri oči in si zamisli, kako se boš takrat počutila, ko bo kriza za tabo., 13. SD. 20. Eva, pogledjva, kje si želiš biti čez pet let?), k »**virom moči**« **usmerjeno vprašanje** (13. SD. 12. Kaj od krize do danes si že predelala in opazila?) in »**več o tem**« **usmerjeno vprašanje** (12. VO. 14. Ali sta na tem delu reke že našla pot naprej, ali sta še vedno na istem mestu?, 13. SD. 3. Kaj je to krizo sprožilo?, 13. SD. 8. Kaj se bo tu še dogajalo?, 13. SD. 9. 2. Zanima me, kakšen bo tvoj konec šole.). Z opisanimi vprašanji sem raziskala, kaj so **sprožilni dejavniki krize** (13. H. 3. 1. Mami prenehala z delom., 13. H. 3. 2. Pojavili so se problemi glede denarja., 13. H. 3. 3. Takrat je oče postal bolj tečen, problemi so se kopičili., 13. H. 3. 4. Oče se je iz dneva v dan jezil, prepiral in kričal., 13. H. 7., Mamina bolezen, ko se ji je poslabšalo stanje.), kdaj uporabnik zazna in **definira začetek krize** (13. H. 2. Hm....pri mojih desetih letih.), kako **določa težo problema** (13. SD. 4. Ali te lahko povabim, da se obrneš nazaj in malo pred uvodno točko (P1) narediš zavoj, ki bo predstavljal vašo krizo pri desetih letih?, 13. H. 4. Eva naredi zavoj, jaz jo prepustim, da jo naredi tako velikega, kot vidi problem., 13. SD. 9. Ali mi lahko narediš na tej točki sama zavoj, tako, da primerjaš, ali se ti zdi kriza večja kot tista izpred štirih let., 13. H. 8. Eva naredi isti zavoj kot za krizo izpred štirih let.), ali obstaja **obdobje**, ko so bili kot družina **brez problemov** (13. H. 5. Ne, vmes se je situacija umirila.) in kako **definirajo želene spremembe, izide** (13. H. 9. 1. Počutila se bom sproščeno., 13. H. 9. 2. Oče ne bo nič kričal., 13. H. 9. 3. Mami bo bolj aktivna., 13. H. 10. 1. Konec šole., 13. H. 10. 2. Imela bom več časa za gledanje filmov., 13. H. 11. 1. Ja, tak, da bom naredila šolo., 13. H. 11. 2. Šla bom naprej v osmi razred.). Pri metodi se kaže **uporaba perspektive moči** (13. SD. 11. 2. Eva, to je tvoja reka življenja, ki je še dolga.), poleg vsega naštetega pa vsebuje še **pogajanje in sklepanje možnih rešitev** (13. H. 23. Poklicala bom Petro in jo prosila za pomoč., 13. H. 24. Potem pa se bom obrnila na Niko.), **načrtovanje prvih majhnih korakov** (13. SD. 14. Kaj bi morala še narediti, da bi prišla do točke P2 in da se bodo tvoje želje uresničile?, 13. H. 15. Starša se bosta morala spremeniti oz. bosta mogla ostati vsaj takšna, kot sta zdaj., 13. SD. 15. Kaj pa bi morala ti narediti glede šole, da boš dosegla

*svoj cilj?, 13. H. 16. 1. Morala bom hoditi v šolo., 13. H. 16. 2. Morala bom pridobiti ocene. Zdaj sem se res odločila, da bom hodila v šolo., 13. H. 21. Učiti bi se mogla vsak dan., 13. SD. 24. Po koliko časa bi bilo zate sprejemljivo?, 13. H. 22. Za začetek bi poskusila samo pol ure, da bi si pridobila delovne navade, potem pa bi stopnjevala.) za doseganje želenih sprememb, **oblikovanje varovalnih scenarijev** (13. SD. 16. Kaj pa boš naredila v primeru, ko boš zjutraj vstala in si boš zamislila, da ne bi šla v šolo? Kaj boš naredila takrat, da boš šla?, 13. SD. 19. 1. Ali bi lahko ta načrt izpeljala še večkrat, če bi prišlo do takšne situacije?, 13. SD. 19. 2. Se ti zdi to sprejemljivo in v pomoč?, 13. SD. 26. Kaj pa če bo prišlo do situacije, ko se sama ne boš mogla spraviti učiti? Kaj bi lahko takrat naredila? Imaš kakšno idejo?, 13. SD. 27. Kaj pa če Petra ne bo dosegljiva?) in **sklenitev dogovorov** (13. SD. 25. Torej, se lahko dogovoriva, da se do naslednjega srečanja poskušaš učiti?)*

Koncept eksternalizacije se uvršča med **narativne pristope**. Z navedenim konceptom **ločimo probleme od uporabnikov** (14. SD. 5. Torej sta strah in živčnost tista, ki ti zmedeta možgane, da ne greš v šolo., 14. SD. 13. Situacijo prikažem z risbo tako, da narišem Evo in njena problema stran od nje.), kar pomeni, da uporabniki dobijo vpliv, da začnejo na problem gledati od zunaj in ne več znotraj njega. Uporabnikov pogled na problem od zunaj dobimo s pomočjo uporabe **vprišanj o učinkih** (14. SD. 7. 2. Vendar, kaj pa boš naredila v primeru, če, ko se boš vrnila nazaj s sprehoda in bosta strah in živčnost še vedno močnejša od tebe?, 14. SD. 11. Eva, kaj meniš, kako vplivata strah in živčnost na tvoje življenje?, 14. SD. 12. Ali mi lahko poveš, kako lahko ta dva še naprej vplivata na tvoje življenje, če bosta še vedno prevladovala nad tabo?), **vprišanj o odzivih uporabnika** (14. SD. 9. Kaj boš naredila v primeru, če te bosta strah in živčnost v šoli še bolj napadla in ne boš dovolj močna, da bi odšla do učiteljice) in **vprišanj o izkušnjah uporabnika s problemi** (14. SD. 6. Kaj bi v tem trenutku potrebovala, da bi premagala strah in živčnost?).

Kazalci uspešnosti je kategorija, ki prikazujejo, kako so uporabljeni koncepti in metode socialnega dela prispevali k uspešnosti doseganja želenih sprememb v družini. **Spremembe** v družini so ob koncu srečanj vidne v **komunikaciji** (2. VO. 10. Tedaj je Eva začela nekaj govoriti., 2. H. 2. Sodelovanje Eve s podajanjem svojih mnenj., 8. O. 1. Prejšnji teden je res bilo pospravljeno., 9. VO. 15. Rekli so, da je med njimi veliko manj preprirov., 10. VO. 15. Cvetka in Eva sta povedali, da je pri Petru opaziti spremembe v njegovem komuniciranju., 10. VO. 16. Peter manj kriči., 10. VO. 17., Peter jima poda kakšno pohvalo., 12. VO. 5. Petrova komunikacija bolj prijazna., 13. VO. 1., 13. H. 14. 1. Mojca pove, da so opazne spremembe in da očim ne kriči več., 13. H. 14. 2. S strani mame in očeta dobivam več pohval.), v **čiščenju**

stanovanja (7. VO. 3. Eva in Cvetka sta po dolgem času skupaj počistiti stanovanje.), **v telesni drži Eve** (8. VO. 1. Evina drža je bila odprta.), **v pogostosti obiskovanja šole** (8. VO. 3. Eva je v šolo hodila cel teden., 10. VO. 22. V šoli manjka samo 1- krat na teden., 15. VO. 1. Pove in pohvali Evo, da obiskuje šolo vsak dan že dva tedna.), **v spremembi načinu učenja Eve** (14. VO. 1. Pove, da se je učila več., 14. VO. 2. Eva pove, da se je zmogla sama učiti matematiko.), **v mimiki obraza Eve** (9. VO. 14. Nad pohvalo je bila Eva navdušena in presenečena., 13. H. 13. 1. Eva je navdušena, vzhičena., 13. H. 13. 2. Eva se nasmeji.), **v odnosu** (9. VO. 15. Rekli so, da je med njimi veliko manj preprirov., 9. VO. 17. Peter nad njima izvajal manj pritiska.), **v določanju teže problema** (12. VO. 15. Sta se že oddaljila od največje ovire.), **v partnerskem odnosu** (12. VO. 16. Njun odnos je bolj funkcionalen., 13. VO. 2. Opazila je, da se oče in mami bolj razumeta.), **v drži telesa matere** (12. VO. 13. Zdi se mi bolj energična.), **v počutju matere** (10. VO. 12. Cvetka pove, da je pustila službo in da se v tem tednu počuti bolje., 11. VO. 1., 15. VO. 2. Cvetka ima sedaj več dobrih dni kot slabih.), **v preživljanju prostega časa matere** (10. VO. 13., Šla je večkrat na vrt., 10. VO. 14. Posadila je solato, čebulo in drugo zelenjavo., 12. VO. 9. Cvetka bolj aktivna., 13. H. 14. 3., 12. VO. 10. Cvetka bolj pospravlja., 12. VO. 11., Cvetka kuha. 13. VO. 4. Sedaj mami manj spi.), **v družinskih odnosih** (10. VO. 18., 12. VO. 6. Peter je navdušen, ker se v družini manj prepirajo.) in **v načinu preživljanja skupnega prostega časa kot družina** (10. VO. 19. Doda, da so se skupaj odpravili na izlet., 10. VO. 20. Šli so na obisk k sorodnikom., 10. VO. 21. Prav tako so bili skupaj v pasji šoli.). **Uspešnost** se kaže še **pri uresničevanju sklenjenih dogovorov** (7. VO. 2. Te jim je uspelo uresničiti v celoti (glede pospravljanja)., 9. VO. 10. Prvi del dogovora se je Eva držala deloma., 9. VO. 11. Preostale dogovore so družinski člani uresničili.), **pri izpolnjevanju konkretnih nalog** (10. VO. 2. Nalogo so pisno rešili vsi.), kot **napredek na ocenjevalni lestvici** (9. VO. 3. Eva je povedala, da je sedaj na točki 5., 9. VO. 4. Cvetki se lestvica spreminja, saj naj bi na lestvici bila enkrat na 8, potem na 3, nato na 5.), pri vmesni **evalvaciji napredka udeleženih** (9. VO. 1. Pregled o tem, kako sta Eva in Cvetka že uspeli doseči skupen cilj., 9. VO. 2. Povabila sem ju, da sta na podlagi lestvice opredelili, kakšen je njun odnos danes.), **v pripravljenosti na sodelovanje Eve** (5. VO. 7. Eva dovoljuje in mi tudi poda kontaktne podatke., 5. H. 8. Kaj pa v primeru, če pride oči domov iz službe in hoče iti na računalnik? Kaj moram takrat storiti?), **v medsebojnem sodelovanju Cvetke in Eve** (3. VO. 5, Cvetka in Eva sta prispevali k iskanju možnih rešitev.), pri uporabi **koncepta perspektive moči Cvetke** (2. M. 1. 1. Res je, da znaš dobro kuhati.), kot tudi **Petra** (5. VO. 3. Peter krepi moč Eve in jo spodbuja glede učenja., 5. VO. 4. Daje ji napotke in ji poskuša pojasniti, da je pridobivanje učne pomoči prednost zanj, da bo napredovala in da ji bo lažje., 8. O. 2., Sem pohvalil Cvetko., 9. VO. 12., Peter pohvalil

Evo, ker se je držala dogovora., 9. VO. 13. Peter pohvalil Evo, da je bila pridna.) in v pridobivanju pozitivnih izkušenj (14. VO. 3. Spoznala je, da nekaj zna in da ji gre bolje kot pred meseci.).

Rezultati zaključne evalvacije so prikazali predvsem, kako so bili udeleženci v IDPP zadovoljni ali nezadovoljni z mojim delom tj.- uporabo konceptov socialnega dela, kakšna je bila njihova vloga v IDPP, kaj je tisto, kar je pomagalo posamezniku in kaj družini in kje udeleženci IDPP opazijo spremembe od vključitve v IDPP. S prvim vprašanjem sem ugotavljala, kako so **udeleženci dojemali svojo vlogo v IDPP**, v smislu, ali so lahko povedali svoje predloge, želje in če so te bile slišane, uresničene. Vprašani so odgovorili, da so kot udeleženci v IDPP lahko sproščeno sodelovali v **pogovoru** (1. O.2. *Vsi smo lahko povedali, kar smo hoteli., 1. H. 3. Zmeraj, ko sem kaj povedala, si me upoštevala in si mi to omogočila.*), v katerem so bili **slišani** (1. M. 2. *Sama bi mogoče zmogla, ampak veliko kasneje in težje. Bila sem slišana., 1. H. 1. Tudi jaz bi ocenila z 10, ker sem bila slišana in bilo mi je zelo všeč.*) in **upoštevani** (1. M. 3. *Bila sem upoštevana, vse, kar si človek želi ob krizi. Če pa človeka čutiš, je še več plusa., 1. H. 2. Ker si me upoštevala.*), ko so **dajali predloge** (1. O. 2. *Vsi smo lahko povedali, kar smo hoteli.*). Najbolj jih je motivirala **moja pomoč** (1. M. 1. *Jaz bi ocenila z 10. Bilo mi je zelo koristno, želela bi si še več takšnih ur. Tvoj pogovor me je vedno dvignil, bila si mi zelo v oporo.*) in **upoštevanje** njihovih **predlogov** (1. O. 4. *Katere si upoštevala.*).

Z drugim vprašanjem sem ugotavljala, kako so bili udeleženci **zadovoljni z delom v IDPP** oziroma kaj jim je bilo všeč. Izpostavili so, da jim je bilo všeč, ker sem si na vsakem srečanju **vzela čas** (2. M. 1. *To, da nisi gledala na uro.*) za pogovor, da sem jih **poslušala** (2. M. 2. *Znala si prisluhnit.*), jim bila v **pomoč** (2. O. 2. *Si nam pomagala.*) in da so imeli **odprt prostor za razgovor** (2. H. 3. *Všeč mi je bilo to, ker sem lahko povedala, kaj me moti, kaj bi si želela spremeniti. Skratka, meni je bilo všeč vse, nimam reči nobene slabe stvari.*). V delovnem odnosu jim je bil pomemben **pristen odnos** (2. M. 4. *Znala si najti tak pristen odnos, ko je bilo treba si bila bolj stroga.*), **prijazen – miren odnos** (2. O. 3. *Všeč mi je bilo, ker si kljub mojim kričanjem znala mirno odreagirat in si me prav presenetila s svojim mirnim načinom odzivanja.*), **prijaznost** (2. M. 5. *Bila si zelo prijateljska.*) in **odločnost** (2. M. 3. *Če ni bilo kaj v redu, si povedala na odločen, a hkrati na lep način.*), izpostavili pa so tudi **menjavo prostora** (2. H. 2. *Ko sva šli ven.*), v katerem je potekal pogovor in pozitivno izkušnjo **individualnega dela** (2. H. 1. *Meni je bilo zelo všeč, ko sva delali sami.*).

S tretjim vprašanjem sem sogovornike povprašala, kaj jih je pri delu v IDPP motilo oziroma kaj je bilo tisto, kar jim je dalo občutek **nezadovoljstva z delom**. Vsi vprašani so odgovorili, da **nič** (3. M. 1. *Motilo me ni ničesar, želela bi si pa še sodelovati s teboj.*, 3. O. *Mene ni nič motilo, bila si zelo prijazna in poslušna, nimam pripomb.*, 3. H. *Nič, res nimam nobenih pritožb, ker mi je bilo vse všeč.*), le eden izmed udeležениh pa je dodal, da je bilo **premalo časa za sodelovanje** (3. M. 2. *Mogoče bi bilo fajn, če bi bilo več časa to druženje. Jaz bi še kar rada, da bi hodila k nam, sem se te navadila.*).

Na vprašanje, kaj je po njihovem mnenju **pomagalo** njim kot **posameznikom**, so odgovorili, da **skupni pogovor** (4. M. 1. *Da smo našli skupno pot pogovarjanja.*, 4. O. 1. *Ja, tudi jaz bi tako rekel.*, 4. H. 1. *Jaz mislim, da so veliko pomagali pogovori.*), **sam moj prihod** (4. M. 2. *Že sam prihod tebe je bil pozitiven.*, 4. O. 1. *Ja, tudi jaz bi tako rekel.*), obdajanje **občutka varnosti** (4. M. 3. *Takoj se počutiš bolje, da nisi sam v krizi.*), **sklenitev dogovorov** (4. O. 2. *Dodal bi še, da je veliko pomagal to, da smo te dogovore sklepali. To se mi zdi zelo v pomoč.*, 4. H. 2. *Dogovori.*), **sodelovanje vseh udeležениh** (4. H. 3. *Ker smo se skupaj dogovarjali.*) in **določitev nalog vsem udeležениm** (4. H. 4. *Se mi zdi, da smo vsakič imeli neko nalogo, ni zmeraj bil samo eden tisti, ki je moral to narediti.*).

Vprašani so na vprašanje, kaj je po njihovem mnenju **pomagalo družini**, odgovorili, da **podpora vsem udeležениm** (5. M. 1. *To, da si bila vsem v podporo, ampak res vsem.*), **enakovredna pozornost do vseh udeležениh** (5. M. 2. *Ne vem, nekako si našla pot, v kateri si se vsem približala na enak način.*), materina **prekinitev z delom** (5. M. 3. *Pomagalo je veliko to, da sem nehala delati, da se mi je stanje stabiliziralo.*), **pogovor** (5. O. 1. *Absolutno to, da smo se usedli dol.*), **poslušanje drug drugega** (5. O. 2. *Da smo slišali drug drugega, kaj si želi.*), **sklepanje dogovorov** (5. O. 3. *Pogovor in dogovori so nam pomagali pri tem, da se je končno nekaj spremenilo.*, 5. H. 3. *Dogovori*), **spremembe v odnosu** (5. H. 1. *Da si očeta preobrnili.*, 5. H. 2. *Nehal se je kregati.*) in **moja konstantna podpora** (5. H. 4. *Stalna podpora.*).

Na vprašanje, kaj je **od vključitve vprašanih v IDPP boljše** kot prej, so odgovorili, da vidijo spremembe predvsem v **komunikaciji** (6. M. 1. *Peter ne kriči več, se še razjezi, ampak veliko manj.*, 6. M. 3. *Opazila sem, da je manj žaljiva, se še spozabi, ampak veliko manj žali.*, 6. H. 4. *Oči je prenehal kričati.*), v **medsebojnem odnosu Cvetke in Eve** (6. M. 2. *Eva je izboljšala odnos do mene.*), v **obiskovanju šole** (6. M. 4. *Vesela sem, da je začela hoditi v šolo.*), v **počutju matere** (6. O. 2. *Cvetka manj spi, da je bolj aktivna.*, 6. H. 1. *Mami ne spi več toliko, no...spi še, sam ponoči. Sicer pa čez dan spi v primerjavi s prej samo po eno uro, prej pa je po 5 ur.*),

v večji **aktivnosti matere** (6. O. 3. *Vesel sem, da ji uspe skrbet za babico.*), v spremenjenih **vzorcih matere** (6. H. 2. *Mami se tudi bolj giba, je bolj aktivna.*), v **aktivnem vključevanju Eve pri hišnih opravilih** (6. O. 3. *Eva več pomaga kdaj pri pospravljanju.*) in v **družinskih odnosih** (6. H. 5. *Veliko manj je tega, manj prepirov kot prej.*).

Kot zadnje vprašanje, sem udeležene vprašala, česa bi si **želeli, da bi naše delo potekalo še boljše** in da bi bolje odgovorila na njihove potrebe. Dva sta odgovorila, da **nič** (7. O. 1. *Ne vem...meni se zdi, da je bilo vse kul.*, 7. H. 1. *Nimam kaj za dodat.*), medtem ko sta dva izpostavila željo po **nadaljnjem delu** (7. M. 1. *Jaz bi si edino želela več časa še.*) in **lažjem usklajevanju terminov srečanj** (7. O. 2. *Problem se je bilo kdaj uskladiti zaradi moje službe.*).

5. RAZPRAVA

Koncept vzpostavljanja delovnega odnosa, koncept kratke, v rešitev usmerjene družinske terapije, k otroku usmerjen pristop, metoda reka življenja, koncept eksternalizacije, uporaba Lüssijevih načel, definiranje in oblikovanje ciljev so koncepti, za katere jih tako jaz kot tudi družina ocenjujemo za uspešne pri socialnem delu z družino. Omenjeni koncepti so bili uporabljeni in preizkušeni v pogovorih z družino, kar je razvidno iz celotne analize.

Prva srečanja z udeleženiimi sem vedno pričela z uvodnim pozdravom, predstavitevijo sebe in uvodnim klepetom (o vremenu, počutju, vožnji), ki je prispeval k bolj sproščenemu vzdušju. Po neformalnem delu pogovora sem nadaljevala s formalnim delom, z dogovorom o sodelovanju, ki je vseboval dogovor o časovnem okviru srečanj, predstavitev moje vloge in vloge udeleženiimi, predstavitev, kako bo pogovor potekal, pristanek na sodelovanje udeleženiimi in predstavitev mojih pričakovanj. Zavezala sem se tudi k vzpostavitvi in varovanju prostora za delo. Čačinovič Vogrinčič (2008) poudarja, da je treba začeti delati v izvirnem delovnem projektu pomoči z dogovorom o sodelovanju in da je pomembno, da se ga udeležijo na začetku vsi družinski člani. V analizi primera je videti, da dogovora o sodelovanju nisem sklenila z vsemi udeleženiimi naenkrat, saj se nisem imela priložnosti prvič srečati z vsemi udeleženiimi, tudi želja matere Cvetke je bila, da sva se na prvem srečanju srečali sami. Kljub temu, pomembnega uvodnega rituala nisem pozabila skleniti vsakič znova, ko sem na srečanju prvič vzpostavila stik z družinskim članom. Menim, da je koncept prispeval k temu, da so bili družinski člani seznanjeni s tem, kako bo potekal pogovor z družino, opremljeni z informacijami o času, ki ga imajo na razpolago, hkrati pa so pridobili možnost, da so opisan način dela sprejeli ali zavrnili.

Ključnega pomena pri uporabi koncepta vzpostavljanje delovnega odnosa je instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev, v katerem socialna delavka v delovni odnos povabi vsakega udeleženca posebej, da vstopi s svojo definicijo problema in prične z iskanjem, odkrivanjem možnih, zelenih rešitev za uresničitev dobrih izidov. (Čačinovič Vogrinčič 2008) V študiji primera je skozi analizo razvidno, da sem vseskozi odpirala prostor za razgovor, v katerem so imeli vsi udeleženci možnost vstopiti s svojo definicijo problema, dajati predloge in soustvarjati rešitve za želene spremembe. Viden je tudi moj prispevek, s katerim sem udeleženiim podelila svoje videnje na problem. Pogovor je bil usmerjen v skupno raziskovanje problemov in rešitev sogovornika (radovednost – pomagajoči in raziskovalec družine je sam družinski človek), hkrati pa je bil upoštevan njihov pogled na položaj: namen je bil neposredno prispevati k iskanju rešitev.

V izvirnem delovnem projektu pomoči socialni delavec, delavka ravna tako, da vodi pogovor k dogovorjenim in uresničljivim rešitvam. Govorim o osebnem vodenju, ki je tretji element delovnega odnosa (Čačinovič Vogrinčič 2008). V izvirni delovni projekt pomoči sem vnesla osebni odnos, kar pomeni, da sem podelila svoje osebne izkušnje, usmerjala pogovor k dobrim izidom, skupaj z udeleženi preverjala dogovore, ki smo jih sklepali na vsakem srečanju, vodila h konkretnemu delu in si prizadevala k podeljevanju konkretnih nalog vsem udeleženi. Na dogajanje v odnosih sem ravnala empatično. Z uporabo omenjenega koncepta so udeleženci začutili moje sočutje za njihove probleme in da si prizadevam skupaj z njimi poiskati možne rešitve za boljšo prihodnost. Ko udeležencem daš del sebe, izgubijo občutek, da so »v nižjem položaju« v primerjavi s strokovnjakom, posledično pa postanejo bolj zaupljivi v odnosu.

V delovnem odnosu je skozi analizo pogovora razvidna uporaba koncepta perspektive moči, ki se dokazuje z nenehnim dajanjem pohval, komplimentov, vlivanjem upanja, z iskanjem virov moči družine, krepitevijo uporabnikovega občutka za sodelovanje, pridobivanjem prvih pozitivnih izkušenj in spodbujanjem, da udeleženci neposredno pričnejo dajati pohvale drug drugemu. Mobilizirati moč uporabnikov pomeni največje zadovoljstvo, saj jim z uporabo svojih talentov, znanj ali sposobnosti omogočimo, da se počutijo močnejšega (Saleebey 2009). Delo s perspektive moči ocenjujem za enega izmed najbolj uspešnih in učinkovitih konceptov izvirnega delovnega projekta pomoči z družino, saj je družini prinesel drugačne izkušnje – pozitivne, kot so navajeni. Z dajanjem pohval in komplimentov so se udeleženci počutili bolj močne, spoštljive, vredne in koristne. Vsak posameznik potrebuje pohvalo, da v življenju dela dobro in prav ta nas motivira, da strmimo naprej k doseganju svojega cilja. Družine z več izzivi so bolj ranljive in imajo ogromno negativnih izkušenj, zato je uporaba opisanega koncepta izrednega pomena za uspešno delo. In ne samo, da mi v vlogi pomagajočega delamo s perspektive moči, ampak da tudi udeležence naučimo in spodbujamo, da med seboj začnejo opazati dobre lastnosti in te skozi pogovor tudi ubesedijo.

Strokovno znanje, ki ga pridobimo na Fakulteti za socialno delo, je treba znati prevesti v prakso. Govorim o konceptu znanje za ravnanje. To pomeni, da v delovnem odnosu znamo podeliti strokovno znanje z udeleženi na način, da uporabimo njihov jezik in obratno (Čačinovič Vogrinčič 2008). Skozi analizo primera je razvidno, da sem se udeležencem pridružila tako, da sem uporabila njihov osebni jezik razumevanja in ravnanja ter jim podala razlago o konceptih dela v socialnem delu.

Koncept etika udeležенosti nas zavezuje, da poteka pogovor v obliki sodelovanja, v katerem imajo vsi enako priložnost spregovoriti. Sporoča, da se kot strokovnjaki odpovemo »posedovanju resnice«, saj so sogovorniki eksperti iz izkušenj in samo oni natančno vedo, kakšna je njihova življenjska situacija (Čačinovič Vogrinčič 2008). V pogovorih se uporaba koncepta kaže, ko spodbujam in vedno znova vabim vse udeležene k definiranju problema, k določanju teme za pogovor, ko skupaj z njimi načrtujem delo, ki se nadaljuje, ko določam konkretne naloge, ko skupaj z njimi skrbno načrtujem prve, majhne možne korake in sklepam dogovore. Koncept mi je omogočil, da sem ves čas skupaj z udeleženci raziskovala in iskala rešitve.

Koncept, ki je prispeval k temu, da v pogovoru nisem zapadla v preveliko raziskovanje preteklosti, je ravnanje za sedanjost. To je čas, ko delamo z uporabniki tukaj in zdaj, kar pomeni, da delamo in naredimo v danem času in prostoru, ki ga imamo na razpolago čim več, kar zmoremo (Čačinovič Vogrinčič 2008). Analiza je pokazala, da sem bila pri pogovoru z družino osredotočena na sedanjost, na delo tukaj in zdaj, se osebno odzivala na izkušnje udeležениh v danem času in podelila svoje interpretacije. Razvidna je čustvena uglasenost, v kateri smo se vsi udeleženci v izvirnem delovnem projektu pomoči spogledali in ustavili v čustvu žalosti. Udeležence sem v danem času in prostoru povabila, da so se preizkusili biti v vlogah drug drugega, da so ubesedili čustva, ki bi jih v vlogi nekoga drugega občutili. Prav tako sem z njimi oblikovala varovalne scenarije, s katerimi sem želela preprečiti ponavljanje starih, vztrajnih vzorcev. Pogovor je bil usmerjen v sedanjost, v to, kaj lahko naredimo danes, tukaj in zdaj, udeleženci so bili spodbujeni, da se lotijo raziskovanja sprememb konkretno, tukaj in zdaj, osebno, prek pripovedovanja osebne zgodbe, s pomočjo katere sem želela, da bi udeleženci preokvirili dosedanje neuspešne vzorce reševanja problemov.

K uspešnosti in učinkovitosti razgovora so poleg do sedaj vseh omenjenih konceptov prispevala tudi potencialna, raziskovalna, preokvirajoča vprašanja. V pogovorih sem kot pomoč pri raziskovanju vsebine uporabila »v kako, kaj« usmerjeno vprašanje, v preteklost usmerjeno vprašanje, v sedanjost usmerjeno vprašanje, v prihodnost usmerjeno vprašanje, v rešitev usmerjeno vprašanje, k »virom moči« usmerjeno vprašanje in feedback vprašanje. Specifična potencialna, preokvirajoča vprašanja, ki sem jih v pogovorih zastavljala, so: spodbujajoče vprašanje, »več o tem« vprašanje, vprašanje s pomočjo lestvice, humorno vprašanje, vprašanje izjeme in vprašanje čudeža.

Uporaba elementov iz kratke, v rešitev usmerjene družinske terapije, strokovnjaka usmeri, da je pri delu z uporabniki usmerjen v rešitev. Vstopi v položaj, v katerem izhaja iz pristopa »ne vedeti«, medtem ko so uporabniki eksperti za svoje probleme, o katerih vedo več kot mi v vlogi strokovnjaka (De Jong, Kim Berg 2002). Elementi, ki sem jih uporabila iz opisanega koncepta v izvirnem delovnem projektu pomoči, so: razvijanje dobro definiranih in oblikovanih ciljev, dajanje povratnih informacij na koncu pogovora, evalvacija uporabnikovega napredka in raziskovanje izjem. Skozi analizo primera je razvidno, da sem spodbujala udeležence k razvijanju definicij in oblikovanju ciljev s pomočjo vprašanj o osebnih ciljih in ciljih za družino, želenih spremembah, želenih izidih in pričakovanjih za boljši partnerski odnos. S pomočjo definiranja ciljev smo vsi udeleženci izvirnega delovnega projekta pomoči vedeli, zakaj delamo in kam želimo priti. Ko imaš pred sabo jasen cilj, ki ga želiš doseči, je motivacija za delo veliko bolj učinkovita in uspešna, kot če ta ni znan.

Znotraj koncepta kratke, v rešitev usmerjene družinske terapije, obstajajo tudi številne tehnike in načini ravnanja, ki jih uporabljamo pri pogovoru z družino. Skozi analizo primera je zaznati raziskovanje izjem, vprašanje čudeža, uporaba lestvice in dajanje komplimentov ter nalog (Parton, O'Bryne 2000). Omenjeno je že bilo, da ocenjujem uporabo koncepta perspektive moči v izvirnem delovnem projektu pomoči, poleg vseh do sedaj že opisanih, za enega izmed najbolj učinkovitih konceptov. Dodala bi še tehnike in načine ravnanja iz koncepta kratke, v rešitve usmerjene družinske terapije. Z vprašanjem čudeža sem Evi omogočila, da je odprla nov vpogled v želje, sanje in možnosti za rešitev, ko problema ni. S tem vprašanjem je našla pot, da je ubesedila, kaj bi bilo drugače, kar pred postavitvijo omenjenega vprašanja ni znala ali zmogla, ker je bila preveč okupirana s problemom. V tem delu je zame kot za vse ostale udeležence prelomni trenutek, saj spoznamo, kaj v resnici povzroča neučinkovit vzorec pri Evi. S vprašanjem izjem, sem pomagala udeležencem poiskati trenutke, situacije in dogodke, v katerih problema niso zaznali ali pa se je pojavljal redkeje. V njih sem z iskanjem izjemnih trenutkov prebudila občutke, ki so se takrat pojavljali, posledično pa jim spomini na dobre dogodke, situacije dajo občutek, da so nekoč že zmogli. Uporaba lestvice je pomagala udeležencem razviti in določiti težo problema, hkrati pa raziskovanje o tem, kaj bi morali narediti, da bi napredovali in se povzpeli po lestvici navzgor.

Ko v socialnem delu govorimo o pomenu jeziku, pomislimo na Lüssija, ki je prvi opozoril, da mora biti jezik dosleden in občutljiv. Strokovnjaki se nanj opirajo, uporaba metodičnih načel pa jim pomaga, da v delovnem odnosu z udeleženi delajo socialno delovno (Čačinovič

Vogrinčič 2008). V analizi je razvidno, da sem uporabila načelo pogajanja, načelo vsestranske koristnosti, načelo odpiranja problema, načelo kontakta in načelo interpozicije.

Z načelom pogajanja sem v odnosu strmela, da smo skupaj z udeleženci v izvirnem delovnem projektu pomoči vzdrževali sporazumni proces pomoči s pogajanjem in sklepanjem kompromisov. Pogajanje sem spodbujala z medsebojno neposredno komunikacijo udeleženih. Načelo vsestranske koristnosti me je usmerjalo, da sem pri predlaganih rešitvah udeleženih nenehno preverjala, kaj predlagana rešitev pomeni za drugega in ali je ta v njegovem interesu. Da sem upoštevala korist vseh, sem odpirala prostor za izražanje stališč in dajanje predlogov vseh udeleženih.

Načelo odpiranja problema je pomembno predvsem z vidika strokovnjaka, ki vodi pogovor. Pomagal mi je, da sem v trenutku, ko nisem vedela, kako in kaj naprej, podelila svojo nemoč in izrazila osebno stisko, čustva.

Načelo kontakta me je spodbudilo, da sem vzpostavila direktno komunikacijo z vsemi udeleženi v problemu. Preden sem vzpostavila stik z ostalimi udeleženi v problemu, sem najprej Evo povprašala za dovoljenje, v smislu, ali se strinja, da sodelujem in vstopim v stik s tistimi, ki bi ji še lahko pomagali pri doseganju zelenih sprememb. Šele, ko se je Eva strinjala in mi sama podala kontaktne podatke, sem se srečala s socialno delavko na šoli, s katero sva skupaj iskali možne rešitve, s katerimi bi lahko kot ustanova pomagala Evi. Na podlagi srečanja sem organizirala in izvedla tudi multidisciplinarni tim na šoli, v katerem sta poleg socialne delavke sodelovali še dve specialni pedagoginji. Vzpostavitev z vsemi udeleženi je zelo učinkovito in uspešno, saj šele takrat lahko pričneš načrtovati in uresničevati prve, majhne možne korake za doseganje zelenih sprememb udeležencev.

Kot zadnje uporabljeno načelo je načelo interpozicije. Ta mi je omogočil, da sem se pridružila vsakemu družinskemu članu, pogledala skozi njegove oči in se hkrati oddaljila od njega.

V delovnem odnosu je pomembno slišati, kaj bodo starši povedali v imenu otroka, a vseeno nas kot strokovnjake ne sme zavesti, da ne bi preverili, kaj pravi glas otroka. Mnoge raziskave kažejo, da strokovnjaki v procesu pomoči premalo pozornosti posvečajo temu, da bi se slišal otrokov glas, saj so preveč osredotočeni na potrebe staršev (Ofsted 2011). V analizi pogovorov sem uporabila k otroku usmerjen pristop, ki ga Lefevre (2010: 26) opredeljuje kot pristop uglasen z izbirami, zmožnostmi in značilnostmi posameznega otroka. Pristop me je opominjal, da sem varno in spoštljivo odpirala prostor za otrokov glas, za Evin glas, s katerim sem ji omogočila, da se je izrazila in bila slišana. Tudi, ko je oče želel vmes prekiniti njen govor, tega nisem dopuščala in se postavila njej v bran kot zagovornica. Želela sem, da oba starša poslušata

in slišita Evine želje, ki so bile tako dragocen prispevek izvirnega delovnega projekta pomoči. Starša sem opozorila tudi na spoštovanje Evinega časa – sedanjost, v smislu, kako pomembno je, da ji kot starša stojita ob strani in da potrebuje čas, ki ga bodo kot družina preživeli skupaj. To je le ena izmed življenjskih potreb, ki jih je treba pri delu z družino zagotoviti. Spoštovanje otroštva pomeni, da spoštujemo otrokovo individualnost, otrokove odnose z drugimi, otrokov čas, otrokove spretnosti, njegovo uživanje otroštva in njegov prispevek družini in družbi (Loreman 2009: 30–31). Pri delu z Evo je bilo zelo pomembno, da sem skozi prijazen, nevsiljiv način komunikacije pridobila njeno naklonjenost za sodelovanje. Na prvem srečanju z Evo sem se ji kot strokovnjakinja približala s tehniko zrcaljenja telesnih gibov in z usklajevanjem njenega glasu in dihanja. Te so mi predvsem pomagale, da je Eva pričela sodelovati v izvirnem delovnem projektu pomoči.

Pomembna metoda, ki jo ocenjujem tudi za učinkovito in uspešno pri delu z družino, je metoda reka življenja, ki jo je razvil Peter Nemetschek (2016). Z njeno pomočjo sem udeleženi pomagala, da so z različnimi simboli, figurami postavili svojo reko življenja. S pomočjo reke sem skupaj z udeleženi pogledala, kaj se je dogajalo v preteklosti, kakšno je dogajanje v sedanjosti in kakšno dogajanje si želijo v prihodnosti. Pri delu sem uporabljala več raziskovalnih vprašanj, med njimi sta najbolj pogosto uporabljeni k »virom moči« usmerjeno vprašanje in »več o tem« usmerjeno vprašanje. S pomočjo teh smo skupaj spoznali in definirali, kaj so sprožilni dejavniki krize, kaj se je že premaknilo na bolje od začetka krize, kje sedaj vidijo sebe in česa si želijo videti v prihodnosti. Menim, da je metoda zelo uspešna, predvsem pri delu z otroki, saj se lahko pri delu skozi prispodobe reke lažje vključijo v proces dela.

Eden izmed najbolj poznanih konceptov narativnih pristopov je koncept eksternalizacije. S konceptom ločimo razvidne in definirane probleme od ljudi in nato pogledamo, kako sedaj posameznik ali družina funkcionirajo (Madsen 2011). Koncept ocenjujem kot uspešnega, saj je pomagal družinskim članom pogledati problem od zunaj, z druge perspektive. S pomočjo vprašanj o vplivih problema na uporabnika, so na primer Evi pomagali razumeti, kako problem vpliva nanj in njene odnose z drugimi. Z vprašanji o odzivih uporabnika na problem je Evi pomagalo razumeti in ugotoviti, kako se na problem odziva. To ji je bilo v pomoč, da je razvila drugačen odnos do problema. Tretji sklop vprašanj, ki sem jih uporabila pri delu z Evo, je uporaba vprašanj o izkušnjah Eve s problemi. Z uporabo teh je Eva od sebe ločila problem in poskušala razumeti, kako ga vidi v odnosu z njo.

Skozi celoten pogovor lahko interpretiram uporabo sinergetskih generičnih načel. Sinergetsko je bil pogovor precej usmerjen k vzpostavljanju in vzdrževanju stabilnega in varnega odnosnega okolja, v katerem sem raziskovala problemske vzorce družine, njene energizatorje in jih poskušala mobilizirati do nastanka potencialnih, alternativnih rešitev. Fokus je bil vedno na sogovornikih in na krepitvi njihovega občutka smiselnosti sodelovanja. V varnem in stabilnem okolju sem raziskovala problemske vzorce razumevanja vseh udeleženih ter potencialno rešitvene vzorce. Pogovor je bil usmerjen k prekinitvi simetrije med starimi in novimi vzorci, saj sem si prizadevala krepiti občutek prizadevanja za želeno spremembo oz. cilj, ki si ga je družina zastavila.

Vsi koncepti, metode in tehnike dela, ki sem jih izpostavila, so bili uporabljeni v praksi, natančneje na primeru družine, s katero sem sodelovala in analizirala pogovore z njo. Za vse ocenjujem, da so se pri delu z družino izkazale za uspešne. Tudi družinski člani so ocenili, da je bil pogovor uspešen, saj od vključitve v izvirni delovni projekt pomoči zaznavajo številne spremembe: spremembe v komunikaciji, v medsebojnih družinskih odnosih in vedenjskih vzorcih vseh udeleženih. Na podlagi analize pogovorov je razvidno, kaj so uporabljeni koncepti, metode in tehnike socialnega dela še prispevali k želenim spremembam, pa jih družinski člani v zaključni evalvaciji niso posebej izpostavili, so pa jih skozi pogovore. Med srečanji in ob zaključku srečanj se uspešnost pogovorov v IDPP opazi v: preoblikovani družini kot delovni skupini, pogostosti obiskovanja šole Eve, samostojnem učenju Eve, partnerskem odnosu, mimiki Eve, telesni drži, počutju in v bolj učinkovitem preživljanju prostega časa Cvetke, doseganju sklenjenih dogovorov, izpolnjevanju konkretnih nalog vseh udeleženih, definiranju napredku na ocenjevalni lestvici, medsebojnim sodelovanju in poslušanju, uporabi in izrekanju medsebojnih pohval in pridobivanju različnih pozitivnih izkušenj. Udeleženci ocenjujejo, da jim je pri uspešnosti pri delu predvsem pomagal/-a: način oziroma izveden pristop pogovora (celostni pristop), nenehna podpora z moje strani, enakovredna pozornost do vseh udeleženih, pozitivna naravnost pomagajočega, občutek varnosti, možnost sodelovanja vseh udeleženih pri soustvarjanju rešitev, načrt s konkretnimi nalogami vseh udeleženih, povzetek, zapis in preverjanje o doseganju sklenjenih dogovorov na vsakem srečanju. Dodajajo tudi, da jim je bilo pri delu všeč, da sem si na srečanjih vzela čas, jih poslušala, jim bila v pomoč v težkih trenutkih, da sem odpirala prostor za razgovor vseh, da sem vzpostavila miren, pristen in hkrati prijateljski odnos, da sem bila odločna in da sem jim omogočila poleg skupinskega dela tudi delo s posameznikom.

Udeleženci so izrazili željo po nadaljnjem sodelovanju, saj menijo, da je bilo srečanj hitro konec in premalo. Želeli bi si še več takšnih izkušenj.

Tudi jaz menim, da bi družina potrebovala še več časa za sodelovanje, saj se je med sodelovanjem odpiralo veliko tem, ki so se navezovalle na reševanje težkih problemov. Družina, ki sem jo opisovala, se je zaradi toge zakonodaje znašla pri reševanju različnih nastalih težav. Težave so se začele pojavljati zaradi izgube dela in zaslužka (*dodelitev kategorije invalidnosti pri materi – manjši dohodek*), bolezni matere (*depresija, shizofrenija*), smrti staršev matere, prostorske stiske itd. Vsi ti dejavniki so družino finančno in materialno ogrozili. Znašla se je v stiski, zaradi katere so se porušili medosebni odnosi, pojavila se je nestrpnost, hkrati pa tudi nasilje (psihično, fizično nasilje), kar pomeni, da je bilo potrebno veliko trdega dela za raziskovanje možnih rešitev in doseganja zelenih razpletov.

Ob koncu srečanj z družino je ostalo nekaj odprtih tem (npr. partnerski odnos, vključitev matere v družbo), na katerih so družinski člani še želeli delati. Ker se je iztekal čas našega sodelovanja v okviru prakse, sem proces pomoči morala zaključiti. To je bil del, ki mi je bil v IDPP najtežje izvedljiv. Ves čas sem se spraševala, kako naj zaključim, ko pa sem vedela, da so me sprejeli in da si želijo še nadaljnjega sodelovanja z mano. Čutila sem tesnobo. Tudi med procesom dela sem opazila, da ko sem po srečanjih prišla domov, sem razmišljala, kako naprej, kako naj jim še pomagam. Težave družine sem nosila domov in se jih žal nisem znala »otresti«. Na fakulteti sem na mentorskih skupinah opisan problem tudi izpostavila in prejela napotke, kako postaviti meje med delom in privatnim življenjem. Naučila sem se in spoznala, da doma z razmišljanjem, kako naprej, ne spremeni ničesar. Torej, težave lahko rešujem le skupaj s sogovorniki, v danem času in prostoru. Sogovorniki so tisti, ki sprejemajo odločitve o svoji prihodnosti in o tem, v kolikšni meri so pripravljeni priti do zelenih izidov. Naučila sem se, da je pomembno, da kot strokovnjaki v socialno-delovni proces vstopimo s spoštljivim in pristnim odnosom ter da do sogovornikov pristopimo z empatijo in strpnostjo.

V empiričnem delu magistrske naloge sem pri analizi pogovorov imela nekaj težav z označevanjem in zbiranjem relevantnih delov. Zaradi obsežnega primarnega gradiva nisem bila prepričana, katere podatke moram obdelati, da bom ob koncu dobila rezultate, ki bodo pokazali, kako sem bila v pogovoru z družino uspešna. Pri selekcioniranju, kaj je ključno za mojo raziskavo, sem imela težave, saj se mi je zdel ključnega pomena vsak pogovor. S tega vidika sem se odločila, da pri analizi upoštevam vsak pogovor. Na koncu mi je uspelo priti do rezultatov, ki so pokazali, kako je bil pogovor z družino uspešen. Če bi še enkrat izvajala raziskavo, bi poleg analize dnevniških zapisov in zaključne evalvacije z družino ob koncu sodelovanja sedaj dodala še pogovor z družino, ki bi ga opravila po enem letu od zaključka našega sodelovanja. Namen intervjuja bi bil ugotoviti, kakšna je funkcionalnost družine po

enem letu od zaključnega sodelovanja, ali se v družini izvajajo stari vzorci, kakšni so medosebni odnosi, ali hči obiskuje šolo itd. S tem bi bili rezultati raziskave še bolj pristni.

6. SKLEPNE UGOTOVITVE

Z analizo pogovorov in zaključno evalvacijo, ki sem jo opravila s pomočjo vprašalnika, sem prišla do naslednjih ugotovitev:

- Koncept vzpostavljanje delovnega odnosa, koncept kratke, v rešitev usmerjene družinske terapije, k otroku usmerjen pristop, metoda reka življenja, koncept eksternalizacije, uporaba Lüssijevih načel, definiranje in oblikovanje ciljev so koncepti, metode in tehnike socialnega dela, ki so se pri delu s posameznikom ali družino izkazale za uspešne in učinkovite.
- Z uporabo opisanih konceptov, tehnik in metod socialnega dela posameznik ali družina dosega želene spremembe, izide.
- Uporabljeni koncepti, metode in tehnike dela so posameznikom in družini omogočili, da so bili slišani in upoštevani skozi celoten proces pomoči.
- V procesu dela sem ustrezno uporabila vse elemente delovnega odnosa. Vsak izmed njih je prispeval k dobrim izidom. Dogovor o sodelovanju je prispeval, da so bili udeleženci seznanjeni, kako bo pogovor potekal itd., instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev sta omogočila, da je vsak udeleženec vstopil s svojo definicijo problema in imel odprt prostor za soustvarjanje zelenih izidov itd., koncept perspektive moči je prispeval h krepitvi moči družine s pohvalami, dajanjem komplimentov, z iskanjem virov itd., osebno vodenje je prispevalo k vodenju procesa pomoči v smeri zelenih izidov, h konkretnemu delu itd., znanje za ravnanje je prispevalo k razumevanju družine o uporabi konceptov socialnega dela itd., koncept etike udeležnosti je prispeval, da so v procesu pomoči imeli vsi udeleženi enako priložnost prispevati k iskanju rešitev itd. in nazadnje še koncept ravnanje za sedanjost, ki je prispeval k temu, da sem pogovor usmerjala na delo tukaj in zdaj, v danem času in prostoru itd.
- K uspešnosti in zelenim spremembam prispevajo raziskovalna, potencialno preokvirajoča vprašanja, kot so: spodbujajoče vprašanje, »več o tem« vprašanje, vprašanje s pomočjo lestvice, humorno vprašanje, vprašanje izjeme in vprašanje čudeža itd.
- Uporaba tehnik in načinov ravnanj iz kratke, v rešitev usmerjene družinske terapije prispevajo k temu, da smo bili pri delu z uporabniki v izvirnem delovnem projektu pomoči usmerjeni v grajenje rešitev.

- Poznavanje in uporaba Lüssijevih metodičnih načel prispevajo, da z udeleženiimi v delovnem odnosu delamo socialno delavno in k večji občutljivosti na jezik socialnega dela.
- V procesu pomoči je viden k otroku usmerjen pristop, ki je omogočil, da se je slišal otrokov glas. Pri delu z otroki je pomembno pristopiti na prijazen, nevsiljiv način in iz drže nevednost.
- Metoda reka življenja pomaga uporabnikom, da se pri delu skozi prisposodbe reke lažje vključijo v proces dela.
- Koncept eksternalizacije prispeva k temu, da probleme ločimo od ljudi in jim omogočimo, da pogledajo na problem od zunaj, z druge perspektive.
- Družinski člani so ocenili, da je bil pogovor uspešen, saj v družini zaznavajo spremembe v komunikaciji, v medsebojnih družinskih odnosih in vedenjskih vzorcih vseh udeleženihi.
- Izveden pristop pogovora (celostni pristop), nenehna podpora z moje strani, enakovredna pozornost do vseh udeleženihi, pozitivna naravnost pomagajočega, občutek varnosti, možnost sodelovanja vseh udeleženihi pri soustvarjanju rešitev itd., so udeležencem pomagali pri uspešnosti za doseganje želenih izidov.
- Udeleženci so bili v procesu pomoči zadovoljni, ker sem si na vsakem srečanju vzela čas, jih poslušala, bila v podporo, vzpostavila prijateljski odnos in ker so imeli priložnost izkusiti tako skupinsko kot tudi individualno delo.
- Družine s številnimi izzivi potrebujejo in si želijo daljše obdobje (več časa) sodelovanja.
- V procesu pomoči so uporabljeni koncepti, metode in tehnike socialnega dela družini prinesli številne pozitivne spremembe: spremembe v partnerskem odnosu, spremembe v pogostosti otrokovega obiskovanja šole, spremembe v počutju in aktivnosti matere, spremembe v medsebojnem sodelovanju in poslušanju itd.
- Izvirni delovni projekt pomoči je družini prinesel številne pozitivne izkušnje.
- Študija primera pokaže, da celotno znanje, ki ga kot študentje pridobimo na Fakulteti za socialno delo, znamo prenesti v prakso, ta pa prispeva k dejanskim spremembam in želenim izidom.
- Študij na Fakulteti za socialno delo je skozi ciklično obdobje izobraževanja obogaten s pridobivanjem ustreznega strokovno teoretičnega znanja, ki se ga naučimo in znamo uporabiti v praksi.

7. PREDLOGI

Skozi študija primera sem ugotovila, kako so bili uporabljeni koncepti, metode in tehnike socialnega dela uspešni pri delu z družino in kako so v družini bili zadovoljni s sodelovanjem.

V bodoče predlagam naslednje:

- Projekt Fakultete za socialno delo z Zvezo prijateljev mladine Slovenije naj postane ustaljena praksa za vse bodoče študente socialnega dela na podiplomskem študiju, saj je po lastnih izkušnjah takšen način prakse najbolj učinkovit in poučen.
- Sodelovanje družine v izvirnem delovnem projektu pomoči v daljšem časovnem obdobju, do vsaj 6 mesecev.
- Fakulteta za socialno delo naj že v študijskem programu dodiplomskega študija poskuša vključiti več prakse, ki bo vključevala samostojno delo z uporabniki ali družino na konkretnih problemih. S tem se bodo na podiplomskem študiju ali ob prvi službi počutili bolj kompetentne in samozavestne za vodenje pogovora.

8. VIRI IN LITERATURA

- Andersen, T. (1994), Reflection on reflecting with families. V: McNamee, Sh., Gergen, K. J. (ur). Therapy as social construction. London: Sage (54–67).
- Buckley, E., Decter, P. (2006), From isolation to community: collaborating with children and families in times of crisis. The international journal of narrative therapy in community work 2006, 2: 3–12.
- Cameron, M., Keenan K. E. (2010), The common factors model: Implications for transtheoretical clinical social work practice. Social work 55, 1: 63–73.
- Chombart de Lauwe, Paul, H., (1970), Aspirations et transformations sociates. Paris: Editions Anthropos.
- Collins S. (2008), Statutory social workers: stress, job satisfaction, coping, social support and individual differences. British Journal of Social Work 38, 2: 1173–1193.
- Constable, R., Lee, D. (2004), Social work with families: content and process. Lyceum Books: Chicago.
- Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina, M. (2008), Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G., (2006), Izobraževanje za socialno delo v letu 1959: O metodiki socialnega dela pri Katji Vodopivec. V: Zaviršek, D., Leskovšek, V. (ur.). Zgodovina socialnega dela v Sloveniji: Med družbenimi gibanji in političnimi sistemi. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (201–214).
- Čačinovič Vogrinčič, G. (1992), Psiho-dinamski procesi v družinski skupini. Ljubljana: Advance.
- - (1998), Psihologija družine: Prispevek k razvidnosti družinske skupine. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- - (2006), Socialno delo z družino. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G., Šugman Bohinc, L. (2000), Učinkovitost (uspešnost) razgovora v socialnem delu z družino. Socialno delo 39, 3: 175–188.
- Davis E. L., (2014), Have we gone to far with resiliency?. School of social work 38, 1: 3–6.
- De Jong, P., Kim Berg I., (2002), Interviewing for solutions (2nd ed.). Brooks/Cole. Pacific Grove, USA.
- Espe – Sherwindt, M. (2008), Family – centred practice: collaboration, competency and evidence. Support for learning 23, 3: 136–143.

- Hartman, A. (2003), Family Policy: Dilemmas, controversies, and opportunities. V: Walsh, F. (ur.), Normal family processes: Growing diversity and complexity. New York, London: The Guilford Press (635–662).
- Hoffman, L. (1994), A reflexive stance for family therapy. V: Mc-Namme, Sh., Gergen, K. J. (ur.). Therapy as social construction. London: Sage (7–24).
- Klohen, E. (1996), Conceptual analysis and measurement of the construct of ego resiliency. *Journal of Personality and Social Psychology* 70, 5: 79–1067.
- Kristančič, A., Osterman, A. (1998), Osnove in elementi svetovalne komunikacije. Ljubljana: Združenje svetovalnih delavcev Slovenije.
- Lefevre, M. (2010), Communicating with children and young people: Making a difference. The policy press. Portland, USA.
- Loreman, T. (2009), Respecting childhood. London. Continuum.
- Luthar, S., Cicchetti, D. (2000), The construct of resilience: implications for interventions and social policies. *Development and psychopathology* 12, 4: 857–885.
- Lüssi, P. (1990), Sistemski nauk o socialnem delu. *Socialno delo* 29, 1-3: 81–94.
- Madsen, W. C. (1999), Collaborative therapy with multi – stressed families: From old problems to new futures. New York: Guilford Press.
- (2009), Collaborative helping: A practice framework for family-centered services. *Family process* 48, 1: 103–116.
- (2011), Collaborative helping maps: A tool to guide thinking and action in family-centered services. *Family process* 50, 40: 529–543.
- Mešl, N. (2008), Razvijanje in uporaba znanja v socialnem delu z družino: procesi soustvarjanja teoretskega znanja v praksi. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Monds – Watson, A., Manktelow, R., McColgan, M., (2010), Social work with children when parents have mental health difficulties: Acknowledging vulnerability and maintaining the »Rights of the child«. *Childcare in practice* 16, 1: 35–55.
- Možina, M., Kordeš, U. (1998), Obiranje sadov z drevesa spoznanja (spremna beseda). V: Maturana, H. R., Varela, F. J., Drevo spoznanja. Ljubljana: Studia humanitatis (219–248).
- Nemetscek, P. (2016), Sistemska družinska terapija z otroki, mladostniki in starši: model reke življenja in analogne metode. Ljubljana. Vienna: Sigmund.

- Ofsted raising standards improving lives (2011), The voice of the child: Learning lessons for serious case reviews: A thematic report of Ofsted evaluation of serious case reviews from 1 April to 30 September 2010. Ofsted publication 100224.
- Parton, N., O'Bryne (2000), Constructive social work: towards a new practice. Palgrave, New York (101–118).
- Poštrak, M., Urek, M., (ured.) (2008), Zapisovati socialno delo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Rojano, R. (2004), The practice of Community Family Therapy. Family Process 43, 1: 59–77.
- Saleebey, D. (1997). The strenght perspective in social work practice. London: Macmillan.
- Sluski, C.E. (1996), La red social: Frontera de la practica sistemica (The social network: Frontier of the systematic practice. Barcelona, Spain: Gedisa.
- Šugman Bohinc, L. (2000), Kibernetika spremembe in stabilnosti. Socialno delo 39, 2: 93–107.
- Šugman Bohinc, L. (2011), Učenci z učnimi težavami: izvirni delovni projekt pomoči. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Švab, A. (2001), Družina: od modernosti k postmodernosti. Znanstveno in publicistično središče. Ljubljana.
- Trugade, M., Fredickson, B. (2004), Resilient individuals use positive emotions to bounce back from negative emotional experiences. Journal of personality and Social Psychology 86, 2: 33–320.
- Turner, V. W. (1974), Dramas, Fields and Metaphors: Symbolic action in human society. Ithaca: Cornell University Press.
- Vries, S., Buwkamp, R. (2002), Psihosocialna družinska terapija. Logatec: Firis.
- Walsh, F. (ed.) (1998), Strengthening family resilience. The Guilford Press: New York, London.
- (2003), Normal family processes: growing diversity and complexity. New York, London: The Guilford Press.
- (2006), Strengthening family resilience. The Guilford Press: New York, London.
- Watzlawick, P., Weakland, H., Fisch, R. (1974), Change: Principles of problem formation and problem resolution. New York, London: W.W. Norton and Co.

- Williams, C. C. (2006), The epistemology of cultural competence. *Families in society*, 87: 209–220.
- Wilson, K., James, A. (2007), *The child protection handbook* (3rd ed.). Elsevier Limited. China.
- White, M. (2007), *Maps of narrative practice*. New York: Norton.
- White, J., Klein, D. (2008), *Family theories*. Los Angeles: SAGE.

INTERNETNI VIRI:

- <http://www.communitycare.co.uk/2011/02/02/how-to-sustain-emotional-resilience/>, dne: 9. 4. 2016
- http://www.komuniciraj.si/index.php?option=com_content&view=article&id=91&Itemid=63, dne: 5. 10. 2016

9. PRILOGE

9. 1. OBRAZEC ZA ZAKLJUČNO EVALVACIJO V IZVIRNEM DELOVNEM PROJEKTU POMOČI (IDPP)

	Opis/ocena
A. Obrazec izpolnjeval/a študent/-ka	
B. Datum	
C. Trajanje izpolnjevanja obrazca (od – do)	
D. Vir podatkov Ime in priimek starša	
1. Zdaj se bomo posvetili vaši vlogi znotraj IDPP. V kolikšni meri ocenjujete, da ste dobili priložnost povedati svoje mnenje, predloge, težave in biti slišani, upoštevani?	
2. Kaj vam je bilo pri delu v IDPP všeč?	
3. Kaj vas je pri delu v IDPP motilo in vam ni bilo všeč?	
4. Kaj vam je po vašem mnenju pomagalo?	
5. Kaj je po vašem mnenju pomagalo vaši družini?	
6. Kaj je zdaj bolje, kot je bilo prej, preden smo začeli s tem delom?	
7. Česa bi si še želeli, da bi naše delo potekalo še bolje in da bi bolje odgovorili na vaše potrebe?	

9. 2. ZAKLJUČNA EVALVACIJA V IZVIRNEM DELOVNEM PROJEKTU POMOČI (IDPP)

	Opis/ocena
A. Obrazec izpolnjeval/a študent/-ka	Suzana Krivec
B. Datum	10.6.2014
C. Trajanje izpolnjevanja obrazca (od – do)	19:00-19:50
D. Vir podatkov Ime in priimek starša	Starš1: Cvetka Hočevar Starš 2: Peter Hočevar Otrok 1: Eva Hočevar
1. Zdaj se bomo posvetili vaši vlogi znotraj IDPP. V kolikšni meri ocenjujete, da ste dobili priložnost povedati svoje mnenje, predloge, težave in biti slišani, upoštevani?	Cvetka: Jaz bi ocenila z 10. Bilo mi je zelo koristno, želela bi si še več takšnih ur. Tvoj pogovor me je vedno dvignil, bila si mi zelo v oporo. Sama bi mogoče zmogla, ampak veliko kasneje in težje. Bila sem slišana, upoštevana, vse kar si človek želi ob krizi. Če pa človeka čutiš, je še več plusa. Peter: Jaz bi ocenil z 10, ker si vedno upoštevala vse člane, vsi smo lahko povedali kar smo hoteli, vsi smo lahko povedali svoje predloge, katere si upoštevala. Eva: Tudi jaz bi ocenila z 10, ker sem bila slišana in bilo mi je zelo všeč, ker si me upoštevala. Zmeraj, ko sem kaj povedala, si me upoštevala in si mi to omogočila.
2. Kaj vam je bilo pri delu v IDPP všeč?	Cvetka: To, da nisi gledala na uro, znala si prisluhnit. Če ni bilo kaj v redu, si povedala na odločen, a hkrati na lep način. Znala si najti tak pristen odnos, ko je bilo treba si bila bolj stroga, ko pa ne, si bila zelo prijateljska. Res si znala povedati na lep način, ne na grobo. Všeč mi je bilo tudi to, ker si me vedno znala dvignit in zame si angel varuh. Peter: Meni je bilo zelo všeč, ker si znala prisluhnit in si poslušala vse nas in si nam pomagala. Všeč mi je bilo, ker si kljub mojim kričanjem znala mirno odreagirat in si me prav presenetila s svojim mirnim načinom odzivanja. Eva: Meni je bilo zelo všeč, ko sva delali sami in ko sva šli ven. Všeč mi je bilo to, ker sem lahko povedala, kaj me moti, kaj bi si želela spremeniti. Skratka, meni je bilo všeč vse, nimam reči nobene slabe stvari.
3. Kaj vas je pri delu v IDPP motilo in vam ni bilo všeč?	Cvetka: Motilo me ni ničesar, želela bi si pa še sodelovati s teboj. Mogoče bi bilo fajn, če bi bilo več časa to druženje. Jaz bi še kar rada, da bi hodila k nam, sem se te navadila. Peter: Mene ni nič motilo, bila si zelo prijazna in poslušna, nimam pripomb. Eva: Nič, res nimam nobenih pritožb, ker mi je bilo vse všeč.
4. Kaj vam je po vašem mnenju pomagalo?	Cvetka: Da smo našli skupno pot pogovarjanja. Že sam prihod tebe je bil pozitiven, takoj se počutiš bolje, da nisi sam v krizi.

	Peter: Ja, tudi jaz bi tako rekel. Dodal bi še, da je veliko pomagalo to, da smo te dogovore sklepali. To se mi zdi zelo v pomoč. Eva: Jaz mislim, da so veliko pomagali pogovori in dogovori, ker smo se skupaj dogovarjali, kdo bo kaj naredil in se mi zdi, da smo vsakič vsi imeli neko nalogo, ni zmeraj bil samo eden tisti, ki je moral to narediti.
5. Kaj je po vašem mnenju pomagalo vaši družini?	Cvetka: To, da si bila vsem v podporo, ampak res vsem. Ne vem, nekako si našla pot, v kateri si se vsem približala na enak način. Pomagalo je veliko to, da sem nehala delati, da se mi je stanje stabiliziralo. Peter: Absolutno to, da smo se usedli dol in smo slišal drug drugega, kaj si želi. Pogovor in dogovori so nam pomagali pri tem, da se je končno nekaj spremenilo. Eva: Da si očeta »preobrnila« in da se je nehal kregati, dogovori in stalna podpora.
6. Kaj je zdaj bolje, kot je bilo prej, preden smo začeli s tem delom?	Cvetka: Jože ne kriči več, se še razjezi, ampak veliko manj, Eva je izboljšala odnos do mene. Opazila sem, da je manj žaljiva, se še spozabi, ampak veliko manj žali. Vesela sem, da je začela hoditi v šolo. Peter: Opazil sem, da je v stanovanju bolj pospravljeno, da Cvetka manj spi, da je bolj aktivna, vesel sem, da ji uspe skrbet za babico in da Mojca več pomaga kdaj pri pospravljanju. Eva: Mami ne spi več toliko, no...spi še, sam ponoči☺ Sicer pa čez dan spi v primerjavi s prej samo po eno uro, prej pa je po 5 ur. Mami se tudi bolj giba, je bolj aktivna, gre večkrat z mano ven. Oči je prenehal kričati, veliko manj je tega, manj preprirov kot prej.
7. Česa bi si še želeli, da bi naše delo potekalo še bolje in da bi boljše odgovorili na vaše potrebe?	Cvetka: Jaz bi si edino želela več časa še. Peter: Ne vem...meni se zdi, da je bilo vse kul, edin problem se je bilo kdaj uskladiti, zaradi moje službe. Eva: Nimam kaj za dodati.

9. 3. ANALIZA GRADIVA: DIALOŠKI ZAPISI IN POVZETEK VSEBINSKIH DNEVNIŠKIH ZAPISOV

9. 3. 1. DOLOČITEV ENOT KODIRANJA

1. SREČANJE Z DRUŽINO

1. SD. Zdravo, **veseli me, da ste me sprejeli**/ (1. SD. 1. 1.), v stanovanje. Moje **ime** je Suzana / (1. SD. 1. 2.) in **sem socialna delavka** / (1. SD. 1. 3.) in trenutno še **študentka magistrskega programa na Univerzi za socialno delo** / (1. SD. 1. 4.).

1. M. Živjo, Cvetka. Me veseli, **zelo sem vesela, da ste prišli**. / (1. M. 1. 1.) Po vašem telefonskem klicu, sem se **tega srečanja zelo veselila**/ (1. M. 1. 2.), ker res **ne vem kaj naj sama s sabo** / (1. M. 1. 3), **problemi se mi kopičijo** / (1. M. 1. 4.) in **ne vidim konca** / (1. M. 1. 5.).

1. SD. Super, **me veseli, da ste se veselili srečanja** / (1. SD. 2. 1.), tudi jaz sem se. Glede na vaše besede, **se mi zdi, da lahko skupaj rešiva veliko** / (1. SD. 2. 2.). Ravno s tem namenom sem prišla k vam, da **skupaj prideva do željenih ciljev** / (1. SD. 2. 3.).

(*vmes skočijo name psi*) Uuuu, vidim, da imate tudi **hišne ljubljence** / (1. SD. 2. 4.). Glede **na prvi vtis, vidim, da** sta zelo vesela in da **zanju lepo skrbite**/ (1. SD. 2. 5.). Tudi samo stanovanje mi je zelo všeč.

Danes **imamo** pa po dolgem času **lepo vreme** / (1. SD. 2. 6.). kako se kaj počutite? **Name sonce zelo pozitivno vpliva** / (1. SD. 2. 7.) in **se danes počutim zelo prijetno** / (1. SD. 2. 8.).

1. M. Ja, tudi jaz **imam rada sonce**/ (1. M. 2. 1.); vreme name zelo vpliva, zato **se danes izjemoma dobro počutim** / (1. M. 2. 2.). Ta **zima mi sploh ne ustreza** / (1. M. 2. 3.). Imam raje poletje in sončne dni.

1. SD. Vam moram povedati, da **sem komaj našla do vaše hiše**/ (1. SD. 3.), ker me je GPS zapeljal na čisto drug konec Senovega.

1. M. Aja? Men' se pa zdi čisto enostavno. Mogoče vam je bilo za prvič res težko, ampak **mislim, da v bodoče teh problemov ne bo**/ (1. M. 3.).

1. SD. Verjetno res ni težko. Vam **sporočim na naslednjem srečanju** / (1. SD. 4.), da mi je uspelo. [*smeh*]

Hči je v šoli?

1. M. Ja.. [*razočaran obraz*] končno. **Imam zelo velike probleme glede njenega izostajanja od pouka**/ (1. M. 4. 1.). V prejšnjem tednu trikrat ni bila v šoli. Ne vem, kaj naj naredim. Pretepst' je ne morem, niti je ne morem prisilit', ker s tem ne bom nič dosegla, zaradi tega je **mož slabe volje, nastrojen** / (1. M. 4. 2.), poleg tega dela cel dan, **domov pride** zvečer, cel **razburjen in jezen,... kar stresa na naju s hčerjo** / (1. M. 4. 3.). Sama pa imam tud' velike probleme, **sem psihiatrični bolnik**/ (1. M. 4. 4.), nimam nobene energije, cele dneve spim.

1. SD. Vas lahko za trenutek ustavim? Preden bi nadaljevale z delom, katerega ste že sama začela, **v socialnem delu temu rečemo instrumentalna definicija problema** / (1. SD. 5. 1.), **bi rada še z vami sklenila dogovor o sodelovanju in naslednjih srečanjih** / (1. SD. 5. 2.). Najprej bi se z vami rada

pogovorila, kolikokrat na teden bi potrebovali, da se srečamo, da sklenimo časovni okvir. Predvidoma imamo na razpolago **enkrat tedensko, po uro in pol** / (1. SD. 5. 3.); v primeru, če to ne bo zadostovalo, se **lahko sproti dogovarjamo** / (1. SD. 5. 4.).

1. M. Se strinjam, mislim, da **bo enkrat tedensko dovolj** / (1. M. 5.).

1. SD. Super, torej je naš dogovor, da se srečujemo enkrat tedensko, po uro in pol. V tem času, ki ga bomo imeli na razpolago, torej z vami in z drugimi družinskimi člani, **bomo skupaj pogledali, kaj je možno narediti danes** / (1. SD. 6. 1.), v sedanjosti, za lepšo prihodnost. **Moja naloga bo, da varujem prostor za raziskovanje**/ (1. SD. 6. 2.) in odkrivanje rešitev, kar pomeni, da **vse informacije, ki bodo podane v tem prostoru, tu tudi ostanejo** / (1. SD. 6. 3.) in ne grejo s hiše. Od vas pa **pričakujem, da boste pri pogovoru aktivno sodelovali** / (1. SD. 6. 4.), kajti brez vas sodelovanje ne bo uspešno. **Vi** ste tisti, ki **imate bistveno vlogo pri odvijanju pogovora**/ (1. SD. 6. 5.), **jaz** pa ga **bom le vodila** / (1. SD. 6. 6.) in ga **usmerjala k vašim željenim ciljem** / (1. SD. 6. 7.). Bi vam takšen način ustrezal ali bi radi kaj spremenili?

1. M. *[navdušeno]* Ja, seveda **se strinjam** / (1. M. 6.)!

1. SD. Torej, čaka naju delo. Preden začneva, bi povprašala **kaj je vaš osebni cilj našega procesa pomoči oz. kaj si želite pridobiti zase**/ (1. SD. 7.).

1. M. Želim si, da **bi spremenila svoje življenje** / (1. M. 7. 1.), saj tako ne morem več živeti, kot sem do sedaj, saj cele dneve ležim, spim, ne grem nikamor, zaprta sem za štirimi stenami, poleg tega pa sem upokojena zaradi statusa invalida oz. diagnoze psihiatričnega bolnika. Želim si **začeti reševati te probleme** / (1. M. 7. 2.), da **bi spremenila svoj slog življenja** / (1. M. 7. 3.), kljub bolezni depresiji, s katero se trenutno spopadam.

1. SD. Uauu, zelo me veseli, da ste tako jasno opredelila svoje cilje / (1. SD. 8. 1.)! **Kaj pa je vaš največji cilj, ki si ga želite pridobiti v individualnem projektu pomoči za družino** / (1. SD. 8. 2.)?

1. M. Najprej si obvezno želim **delati na odnosu s hčerjo** / (1. M. 8. 1.), ki je katastrofalen. Stara je 14 let in hodi v 7. razred. Nato pa bi študirala **na odnosu z možem** / (1. M. 8. 2.). Želim si, da bi se tudi **spremenili odnosi v družini** / (1. M. 8. 3.) in da **bi več časa preživel skupaj, kot družina**/ (1. M. 8. 4.).

1. SD. *[začudeno in hkrati navdušeno povem]* **Zdite se mi zelo močna**/ (1. SD. 9. 1.) in **odločna oseba** / (1. SD. 9. 2.) glede tako **hitro postavljenih konkretnih ciljev** / (1. SD. 9. 3.). **Veseli me, da razmišljate pozitivno** / (1. SD. 9. 4.) in da si **želite delati na teh spremembah** / (1. SD. 9. 5.).

Zanima me, **ali vam je kdo pri teh težkih situacijah že pomagal** / (1. SD. 9. 6.)?

1. M. Ja..

1. SD. **Kdo pa** / (1. SD. 10.)?

1. M. Trenutno s hčerko obiskujeva **psihologinjo v zdravstvenem domu v Krškem** / (1. M. 9. 1.), kjer imava pogovore, potem pa še občasno sodelujem s **Centrom za socialno delo** / (1. M. 9. 2.), vendar z njimi nimam preveč dobrih izkušenj, saj so tam socialni delavci preveč »zadrti«. Aja, hčerko obiskuje tudi **neka punca, ki ji nudi učno pomoč** / (1. M. 9. 3.). Z njo se kar dobro razume. Pa tudi **socialna delavka iz šole** / (1. M. 9. 4.) je zelo dobra, vendar z njo rešujem le šolske zadeve ampak veš, tudi na šolo ne grem več, ker so učitelji zelo nesramni in z njimi nimam dobrih izkušenj.

1. SD. Vidim, da ste sprejeli že kar veliko ljudi, ki vam nudijo pomoč. **Vesela sem, da ste tudi meni omogočili to priložnost** / (1. SD. 11. 1.).

Če se strinjate, **bi kar začeli z »garanjem«** / (1. SD. 11. 2.) [smeh].

Cvetka, jaz **bi vas kar povabila, da mi poveste, kako je bilo v preteklosti z vašo osebno situacijo** / (1. SD. 11. 3.) in **kje si danes želite videti spremembe** / (1. SD. 11. 4.).

1. M. Veš, **pred enajstimi leti** se je moj bivši mož ubil, naredil je samomor. Takrat je bila Eva stara 3 leta in takrat **so se pri meni začele pojavljati prve težave z boleznijo**, a veš, **z depresijo, živčnostjo** / (1. M. 10. 1.). Jaz vem, da je **travmo doživljanja tudi hčerka** / (1. M. 10. 2.). Poleg vsega tega me je zelo prizadela sama določitev pokojnega moža, da je dal to stanovanje, v katerem živimo tudi sedaj, pisati v last Evi. A veš kaj je to, da **je mladoletnica lastnica tega stanovanja** / (1. M. 10. 3.), jaz pa sem njena podnajemnica? Mene je zelo **strah**, da me bo hčerka čez pet let vrgla iz stanovanja in **da bova z možem ostala brez strehe nad glavo** / (1. M. 10. 4.). Midva sva ogromno denarja vložila za prenovu stanovanja, zato se mi zdi zelo nehumano, da bi na koncu ostala brez vsega. Zaradi tega stanovanja se **z možem kar naprej kregava** / (1. M. 10. 5.) in je do mene zelo nejevoljen. Pred smrtjo pokojnega pa sem že **bila v psihiatrični bolnici v Vojniku** / (1. M. 10. 6.), kjer sem bila pridržana eno leto in pol. Od takrat jem antidepresive. Ta diagnoza se mi je zdaj **poslabšala, kar je posledično začelo vplivati na moj odnos s hčerko** / (1. M. 10. 7.). **Eva** me ne mara gledat takšne, zato **se do mene večkrat vede nesramno** / (1. M. 10. 8.), celo **izsiljujejo določene stvari** / (1. M. 10. 9.). Če ji bom rekla, naj gre pospraviti, se bo zaradi tega zgovarjala na vse možne načine, zato raje vse sama pospravim, kot da njej kaj rečem, ker me spravi ob živce. **Eva je dostikrat tudi zelo agresivna** / (1. M. 10. 10.).

1. SD. Vidim, da ste v življenju dali veliko skozi / (1. SD. 12. 1.) in si niti **ne morem predstavljati, kako boleča izkušnja je to** / (1. SD. 12. 2.). Sedaj, če vas **prav razumem** / (1. SD. 12. 3.), ta vaša depresija zelo negativno vpliva na vaše počutje in na odnos s hčerko. Hkrati pa ugotavljam, da vam odnos s hčerko zelo veliko pomeni. **Bi mi lahko povedali še kaj več o vašem možu** / (1. SD. 12. 4.)?

1. M. Peter dela cele dneve na Komunali, kar pomeni, da gre **ob šestih zjutraj od doma, vrne pa se ob devetih zvečer** / (1. M. 11.). Jaz sem cele dneve tako rekoč sama.

1. SD. Kaj pa čez vikende, je doma / (1. SD. 13.)?

1. M. Ja, **soboto po navadi dela** / (1. M. 12. 1.), **ob nedeljah pa je doma** / (1. M. 12. 2.).

1. SD. In kako kot družina preživljate vikende / (1. SD. 14.)?

1. M. [zamahne z roko] Eh, **v stanovanju smo** / (1. M. 13.1.). Peter počiva, gleda televizijo / (1. M. 13. 2.). **Eva je na računalniku** / (1. M. 13. 3.), **jaz pa sem stisnjena tukaj v kotu** / (1. M. 13. 4.). Saj tudi med tednom ni nič drugače; **zjutraj, če gre Eva v šolo** / (1. M. 13. 5.), **jaz skuham kosilo** / (1. M. 13. 6.). **Ko pride Eva iz šole domov, vrže torbo v kot** / (1. M. 13. 7.), **gre za računalnik** / (1. M. 13. 8.), jaz **grem pa spat** / (1. M. 13. 9.); to pa je to. **Zvečer ko pride oče domov, spregovorimo nekaj malega** / (1. M. 13. 10.) pa še to se po navadi skregamo, ker Peter s službe prihaja zelo napet.

..po nekaj sekundnem premoru, mati vsa po eni strani razočarana, po drugi pa polna upanja mati doda:

Veš, res si **želim delati na odnosu z Evo** / (1. M. 13. 11.) in da bi se **spremenile naše navade v družini** / (1. M. 13. 12.).

1. SD. Sedaj, če mi dovolite, **bi na kratko povzela vaše besede** / (1. SD. 15. 1.), **da vidim, če razumem vašo situacijo** / (1. SD. 15. 2.). se pravi, oče je tisti, ki je na nek način finančni podpornik vaše družine,

da lahko preživite in si predstavljam biti v njegovi koži, saj ima nad sabo veliko breme, saj si verjetno želi, da bi vam čim bolj ugodil. Za Evo pa, če prav razumem, ima veliko težav s šolo in se mi zdi, da ima veliko vlogo v tem tudi puberteta. Vas prav razumem?

1. M. Ja, ja.. prav / (1. M. 14.), prav.

1. SD. Torej, Cvetka.. cilj vam je delati na odnosu s hčerko / (1. SD. 16. 1.), kar pomeni, da **bova potrebovali njeno prisotnost** / (1. SD. 16. 2.). Prav tako **bova potrebovali tudi prisotnost očeta** / (1. SD. 16. 3.), če bova želela doseči vaše cilje glede družine. Se strinjate, da **bi se za naslednje srečanje dogovorili, da bi bila zraven prisotna Eva, ker bi si želela slišati še njo**/ (1. SD. 16. 4.).

1. M. Se strinjam, ji bom sporočila.

1. SD. Preden bi zaključili naše uvodno srečanje, bi vam povedala, da sem **nad vašim pripovedovanjem zelo navdušena** / (1. SD. 17. 1.), v smislu, **kako odprto ste povedali svojo zgodbo** / (1. SD. 17. 2.), **pokazali ste svojo moč** / (1. SD. 17. 3.), **želje** / (1. SD. 17. 4.), **cilje** / (1. SD. 17. 5.), potrebe / (1. SD. 17. 6.). **Velik korak k »zmagi« ste naredili že s tem, da ste razmišljali o spremembah** / (1. SD. 17. 7.) in da ste jih pred mano tudi **ubesedili brez zadržkov** / (1. SD. 17. 8.). Jaz vas doživljam kot zelo **energično** / (1. SD. 17. 9.), **odprto** / (1. SD. 17. 10.) in **komunikativno** / (1. SD. 17. 11.), predvsem pa zelo **iniciativno žensko, ki ve, kaj bi rada dosegla v življenju** / (1. SD. 17. 12.). **Veselim se naslednjega srečanja z vami** / (1. SD. 17.13.)...

Torej sva dogovorjeni Cvetka, kakšna je vaša naloga do naslednjč.

1. M. Ja, da obvestim Evo in Petra o najinem pogovoru ter da se pogovorim z Evo o našem prvem skupnem srečanju, ki bo naslednjč.

2. SREČANJE Z DRUŽINO

2. VO. Na današnjem srečanju sem se **prvič srečala z Evo** / (2. VO. 1.), ki je bila ob mojem prihodu najprej v svoji sobi. Ko jo je mati poklicala, da naj pride na pogovor, je prišla v dnevno sobo, kjer je pogovor potekal. Ko je prišla Eva ven iz sobe, **sem se predstavila, kdo sem** / (2. VO. 2.) in **zakaj sem tukaj** / (2. VO. 3.). **Hčerka je komaj vzpostavila očesni stik z mano** / (2. VO. 4.). Bil je dolg sekundo, nato pa **je svoj pogled ozrla v tla** / (2. VO. 5.), **lasje je imela čez oči**/ (2. VO. 6.), **njena telesna drža pa je bila zaprta** / (2. VO. 7.), **saj je imela prsni koš in roke sključeno skupaj** / (2. VO. 8.). Nato se je začela ukvarjat s psom. Ker sem se ji želela približat, sem tudi sama začela pozornost usmerjat v psa, prav tako **sem zrcalila njene gibe** / (2. VO. 9.). Spraševati sem jo začela, koliko je star, kolikokrat na dan ga pelje na sprehod, če ima rada živali... Tedaj **je začela nekaj govoriti** / (2. VO. 10.), povedala je tudi, da **ima zelo rada živali** / (2. VO. 11.) in da **bi rada postala veterinarica** / (2. VO. 12.). Nato se je Eva posedla na sedežno zraven mame. Evo sem povprašala, če je bila v šoli danes in kako je bilo. Odgovorila je, da je bila, na kar je mama rekla, da ji ni treba lagati. Od tukaj dalje sem začela z resnim delom, saj sem začutila, da se Eva počuti neprijetno in da ne zaupa ljudem, ki jih ne pozna. Sklenila sem dogovor o sodelovanju, v katerem sem tudi preverila pri Evi, če ji je mami povedala zame. Rekla je, da ja in je vedela, da pridem. Pri sklenitvi dogovora sem poudarila, da bo **naš pogovor potekal v varnem prostoru** / (2. VO. 13.), kar pomeni, da bodo **vse informacije, ki se bodo nahajale tu, tukaj tudi ostale** / (2. VO. 14.). **Poudarila sem svojo vlogo** / (2. VO. 15.) – vlogo zaveznika, voditelja pogovora ter vlogo mame in hčere. **Povedala sem jima, da sta za pogovor pomembni in da brez njih proces pomoči ne moremo speljati**/ (2. VO. 16.). Dogovor je bil tu resnično obvezen in pomemben, saj je bil prvi stik s hčerko zelo nezainteresiran (z njene strani).

2. SD. Eva, mamine želje za prihodnost sem že slišala na prejšnjem srečanju, sedaj pa me zanimajo tudi tvoje želje, kaj si ti želiš / (2. SD. 1.)?

2. H. Mami name kriči kar naprej zaradi pospravljanja in se zato začnem do nje grdo obnašati. Želim si, da se ne bi kregali / (2. H. 1. 1.) zaradi tega. Sama si želim imeti boljši odnos z njo / (2. H. 1. 2.) in da oče ne bi tako kričal / (2. H. 1. 3.). Jaz zelo rada kuham / (2. H. 1. 4.) in me zelo moti, da nimam sestavin za kuhanje.

2. M. [vskoči v pogovor]: Res je, da znaš dobro kuhati / (2. M. 1. 1.), vendar vedno pustiš kuhinjo, kakor da je vanjo padla bomba / (2. M. 1. 2.). Kako se naj ne razjezim? Saj veš kako je, potem pa pride oči domov in se nad mano dere in se nad tabo dere / (2. M. 1. 3.).

2. SD. Glede pomivanja in pospravlja posode sem imela podobne izkušnje kot ti / (2. SD. 2. 1.), Eva in te popolnoma razumem, da se ti ne ljubi pospraviti, ampak moraš razumeti, da je tudi pospravljanje del našega življenja / (2. SD. 2. 2.). Jaz vidim v tem primeru pri mami skrb, za katero si prizadeva, da bi postala samostojna / (2. SD. 2. 3.).

2. H. Ja, se strinjam, da je to zelo pomembno, ampak še vseeno mislim / (2. H. 2.), da če ne bom takoj pospravila, da še ne bo konec sveta.

2. SD. Če te prav razumem / (2. SD. 3.), je tebi zelo velika muka pospraviti takoj.

2. H. Ja, jaz, ko si skuham in ko se najem, se mi ne da še it pospravljeni posodo.. jo bom pomila, vendar kasneje / (2. H. 3.).

2. SD. V kolikšnem času pa bi bila sposobna pomiti posodo / (2. SD. 4.)?

2. H. Ja ne vem, čez kaki dve uri / (2. H. 4.).

2. SD. [materi...] Kaj pa vi menite o tem, da Eva pospravi posodo po dveh urah / (2. SD. 5.)?

2. M. To definitivno ne bo šlo, ker bo že oče prej doma in bo videl to razdejanje in ponovno bom vsega spet jaz kriva / (2. M. 2.).

2. SD. Kaj pa vi predlagate glede tega, Cvetka / (2. SD. 6. 1.)? V kolikšnem času bi bilo za vas sprejemljivo, da bi Eva pospravila posodo / (2. SD. 6. 2.)?

2. M. Ne vem, naj se Eva sama odloči, ampak naj bo v manj kot dveh urah / (2. M. 3.).

2. SD. Torej Eva, kaj predlagaš / (2. SD. 7.)?

2. H. Dobro, potem bom pospravila v roku pol ure / (2. H. 5.).

2. SD. Si prepričana, da bo zate to sprejemljivo in boš zmožna uresničiti ta dogovor / (2. SD. 8.)?

2. H. Mislim, da bo to šlo, samo, da mi ni treba takoj pa sem srečna.

Pogovoru je sledila tema o odnosu med materjo in hčerko. Že na začetku dogovora o sodelovanju sta si želeli, da bi delali na njunem odnosu, zato sem uporabila za ocenitev teže problema ocenjevalno lestvico.

2.SD. Eva, če si predstavljaš lestvico od 1 do 10, kjer 1 pomeni, da je odnos popolnoma nemogoč, ne sodelujoč, 10 pa, da je odnos zelo razumljiv, brezhiben, iskren in odprt ter brez prepirov, kje po tvojem mnenju je vajin odnos z materjo / (2. SD. 9.)? S katero številko bi ga ocenila?

2. H. Hm.. Jaz sem na točki 3 / (2. H. 7.).

2. SD. Cvetka, kaj pa vi menite / (2. SD. 10.)?

2. M. Jaz pa sem na 4 / (2. M. 4.).

2. SD. Bravo, sta že skoraj na polovici / (2. SD. 11. 1.)! Eva, kaj bi rekla, kaj je tisto, pozitivno, kar te je pripeljalo do številke 3 / (2. SD. 11. 2)?

2. H. Takrat, ko je mami bolj aktivna, ko ni utrujena in ne spi cele dneve, se super razumeva, se pogovarjava in smejiva / (2. H. 8.).. vendar je to zelo redko.

2. SD. Kje na ocenjevalni lestvici pa bi si želela biti ob koncu našega sodelovanja / (2. SD. 12.)?

2. H. Na 10 / (2. H. 9.).

2. SD. Kaj bo takrat drugače / (2. SD. 13.)?

2. H. Mama bo aktivna, ne bo več spala, manj se bova prepirali / (2. H. 10. 1.), večkrat bova šli ven skupaj na sprehod / (2. H. 10. 2.), več se bova pogovarjali / (2. H. 10. 3.), manj bo kričala name / (2. H. 10. 4.)..

2. SD. Kaj pa vi Cvetka, kako vam je uspelo priti do 4 / (2. SD. 14.)?

2. M. Podobno kot Eva.. Takrat ko ne spim toliko, greva ven na sprehod in se več pogovarjava / (2. M. 5.). Mislim, da to dobro vpliva na obe.

2. SD. Kje pa si vi želite biti/ (2. SD. 15.)?

2. M. Na 8.. vsaj na 8 / (2. M. 6.).

2. SD. Kako bo izgledal vajin odnos na številki 8 / (2. SD. 16.)?

2. M. Prepirali se bova bistveno manj, ne bom se več jezila / (2. M. 7. 1.), Eva bo pospravljala za sabo / (2. M. 7. 2.), me bo spoštovala, ne bo me več žalila in mi govorila »govno« / (2. M. 7. 3.).

2. SD. Kaj bi bil vaš prvi najmanjši možni korak, da bi se lahko dosegli 5 / (2. SD. 17.)?

2. M. Definitivno moram manj spati / (2. M. 8.).

2. SD. Kaj predlagate, kako boste uresničili to / (2. SD. 18.)?

2. M. Težko, meni tableti narekujejo kako se bom počutila / (2. M. 9.).

2. SD. Pa obstajajo kakšni dnevi, ko spite manj / (2. SD. 19.)?

2. M. Ja, enkrat spim manj, drugič bolj. Potruditi se bom mogla, da bom v boljših dnevni Evi predlagala, da greva skupaj na sprehod ali da kaj skupaj skuha / (2. M. 10.).

2. SD. Ja, to se mi zdi odlična ideja / (2. SD. 20. 1.)! Eva, kaj pa bi moral biti tvoj najmanjši korak, da se približaš 4 / (2. SD. 20. 2.)?

2. H. Pospravila bom posodo / (2. H. 11. 1.), kot smo se dogovorili, trudila se bom bolj pospravljati za sabo / (2. H. 11. 2.).

Mati pogovor preusmeri na šolo.

2. M. Veste, **danes Eva spet ni bila v šoli** / (2. M. 11.).

2. SD. Aja? **Kaj se ti zgodilo, da nisi šla v šolo, Eva** / (2. SD. 21.)?

2. H. *[ostane tiho in skomigne z rameni]*

2. SD. **Mama mi je že na prejšnjem srečanju povedala, da ti je v veselje ostajati doma** / (2. SD. 22.)
in da ne greš v šolo tudi po tri dni. Bi mi zaupala razloge za to?

2. H. Hm, še sama ne vem..

2. SD. Kaj bi rekla, **kaj bi se moralo zgoditi, da bi pomagalo prebiti blokado in bi odšla v šolo** / (2. SD. 23.)?

2. H. Men' je muka ostajati zjutraj, pripraviti torbo, oblačila / (2. H. 12. 1.). Poleg tega **sou čitelji v šoli nesramni**/ (2. H. 12. 2.).

2. SD. **Kaj bi ti še pomagalo, da bi šla v šolo** / (2. SD. 24.)?

2. H. To, **da bi si zvečer pripravila torbo in oblačila** / (2. H. 13.), ker mi zjutraj vzame preveč časa. Če se zjutraj predolgo ukvarjam s tem, takoj dobim odpor, da grem v šolo.

2. SD. **Kako pa se počutiš takrat, ko ti uspe iti v šolo** / (2. SD. 25.)?

2. H. Ja potem mi je kul, **fajn se počutim** / (2. H. 14.).

2. M. *[meni]* Eva ostane večkrat doma tudi preverjanja znanja / (2. M. 12.).

2. SD. Eva, kaj praviš, ali to drži? **Želim si slišati od tebe**/ (2. SD. 26.).

2. H. Ja ampak ne vedno. **Problem je samo takrat, ko se ne pripravim dovolj za kontrolno in se ustrašim in ne grem** / (2. H. 15.).

2. SD. **Kako poteka tvoje učenje** / (2. SD. 27.)?

2. H. Trikrat na teden me hodi učiti **punca s Centra za socialno delo** / (2. H. 16.).

2. SD. In kako poteka vajino učenje / (2. SD. 28.)?

2. H. Najprej se malo pogovarjava / (2. H. 17. 1.), nato pa se učiva skupaj / (2. H. 17. 2.), **tako, da me ona sprašuje** / (2. H. 17. 3.).

2. SD. Ali se ti zdi, da ti to učenje pomaga / (2. SD. 29.)?

2. H. Ja, zato, ker vem, da ko pride, da imam za učiti tisto uro, potem pa sem prosta/ (2. H. 18.).

2. SD. Ali se sama tudi kdaj učiš / (2. SD. 30.)?

2. H. Ne, ker se ne znam.. in se ne morem / (2. H. 19.).

2. SD. Kaj pa bi potrebovala, da bi se sama začela učiti?

2. H. Nič, samo **še kakšno osebo za pomoč** / (2. H. 20.), ker se sama ne morem.. ne morem se sama pripraviti do tega, da bi se šla učiti.

2. SD. Katere pa so tiste osebe, ki bi ti še lahko pomagale pri učenju / (2. SD. 31.)?

2. H. Ja, mam še **dve prijateljici, Niko in Petro** / (2. H. 21.)..

2. SD. Ali si ju že kdaj prosila za pomoč pri učenju / (2. SD. 32.)?

2. H. Ja, Petra mi je že enkrat pomagala in mi je bilo zelo fajn / (2. H. 22.).

2. SD. Kdaj ti pa je nazadnje pomagala / (2. SD. 33.)?

2. H. Pred enim mesecem, ko sva se skupaj učili matematiko.

2. SD. Kako se ti je takrat zdelo učenje / (2. SD. 34. 1.)? Kaj je bilo tisto, kar te je spodbudilo k učenju / (2. SD. 34. 2.)?

2. H. Bila je Petra zraven mene in sem vedela, da če kaj ne bom razumela, da jo lahko vprašam / (2. H. 23.).

2. SD. Opažam, da ti je učenje v družbi zelo v podporo, kar zelo cenim / (2. SD. 35. 1.).. Veš, pri meni je situacija ravno nasprotna. Lahko se učim samo sama, v tišini / (2. SD. 35. 2.). Mislim, da je pomembno, da najdemo način, ki ustreza vsakemu posamezniku in ti si ga očitno našla. Kaj praviš, bi bila pripravljena večkrat poklicati svojo prijateljico k skupnemu učenju?

2. H. Ja, itak.. ker se poleg učenja tudi zabavamo pa lahko zdržim tudi več kot uro.

Pogovor se nadaljuje z raziskovanje o skupnem preživljanju časa družine.

2. SD. Eva, mi zaupaš **kako poteka tvoj dan** / (2. SD. 36.)?

2. H. Nič posebnega, **večino časa sem doma in za računalnikom**/ (2. H. 24.).

2. SD. Koliko časa preživiš z očetom in materjo?

2. H. [pogleda ob tla..] **Oči cele dneve dela** / (2. H. 25. 1.), **mami cele dneve spi** / (2. H. 25. 2.), ker se ji nič ne da..

2. SD. Ali bi si glede tega želela kakšne spremembe / (2. SD. 37.)?

2. H. Jaz si zelo želim, da bi šli večkrat ven, na kakšen izlet / (2. H. 26. 1.) in da oči ne bi bil nejevoljen, ko pride iz službe / (2. H. 26. 2.). Želim si, da bi šli večkrat skupaj v trgovino / (2. H. 26. 3.) in da ne bi bil samo oči tisti, ki kupuje hrano / (2. H. 26. 4.).

2. SD. Kdaj se je nazadnje zgodilo, da ste skupaj preživel dan / (2. SD. 38.)?

2. H. Pred štirimi meseci..

2. SD. Kako ste ga preživali / (2. SD. 39.)?

2. H. Odšli smo peš na Čičev hrib / (2. H. 27.).

2. SD. Kako si se takrat počutila / (2. SD. 40.)?

2. H. Ful mi je bilo fajn, ker smo šli v naravo pa še vsi trije / (2. H. 28.) smo bili skupaj in oče ni bil tečen.

2. SD. Kaj pa misliš, da je bilo takrat drugače, da vam je uspelo skupaj iti na izlet / (2. SD. 41.)?

2. H. Mami je bila bolj aktivna / (2. H. 29. 1.), oči je bil doma / (2. H. 29. 2.) pa še lep dan je bil / (2. H. 29. 3.).

2. SD. Se spomniš še kakšnega skupnega dogodka, ki se je zgodil pred kratkim / (2. SD. 42.)?

2. H. Šli smo k babici na obisk / (2. H. 30.).

2. SD. Kako je bilo takrat / (2. SD. 43.)?

2. H. Fajn, men že to velik pomen, **da se z avto peljemo skupaj** / (2. H. 36.). Jaz uživam v vožnji z avtom.

2. SD. Verjetno bi še lahko našli kakšne dogodke, ko ste bili vsi trije skupaj.. se strinjaš? **Ugotavljam, da je vaše skupno druženje zelo pogojeno s tem, kakšne volje je mati in če je oči doma, če ne dela** / (2. SD. 44. 1.). **Zdi se mi zelo pomembno delati na tem, da bi vsi trije več časa preživel skupaj** / (2. SD. 44. 2.).

Ob koncu pogovora, sem skupaj z materjo in Evo preverila, kakšne dogovore smo sklenili. Dogovorili smo se, da se jih čim bolj poskušata držati in da jih bomo ob naslednjem srečanju preverili, kako sta jih uspeli uresničiti, kaj je bilo dobro in kje se je zataknilo.

3. SREČANJE Z DRUŽINO

3. VO. Na začetku pogovora sem po uvodnem pozdravu in pripravljanju ozračja na delo **pričela s preverjanjem dogovorov, ki smo jih na drugem srečanju sklenili** / (3. VO. 1.) mati Cvetka, hči Eva in jaz v vlogi socialne delavke. Obe sem povabila, da **sta povedali, kako jima je uspelo dogovore uresničiti** / (3. VO. 2.). Po preverjanju dogovorov smo pogovor nadaljevale z raziskovanjem novih definicij problema. Tokrat je bil želeni izid pogovora **izboljšati izražanje besed v odnosu med Cvetko in Evo** / (3. VO. 3.) in **želja po večjem izražanju čustev** / (3. VO. 4.). **Cvetka in Eva** sta vsaka s svojo definicijo problema in želenih izidov **prispevali k iskanju možnih rešitev** / (3. VO. 5.). Sledilo je **sklepanje dogovorov** / (3. VO. 6.) in zaključek srečanja. Pogovor sem nadaljevala še z mamo, ki je definirala in ubesedila probleme in stiske, s katerimi se spopada. **Opisala je svojo življenjsko zgodbo** / (3. VO. 3.). Med samim opisom sem jo spodbudila, da je izrazila ter ponovno oblikovala in definirala cilje, ki si jih ob koncu IDPP želi doseči.

4. SREČANJE Z DRUŽINO

4. VO. V uvodnem delu je najprej potekal pogovor med mano in Cvetko, saj je Cvetka pozabila, da smo bili vsi (tudi Eva) dogovorjeni za ponovno srečanje. V samem začetku srečanja sva **preverili najine dogovore, ki sva jih sklenili na tretjem srečanju** / (4. VO. 1.) na sprehodu. Moja naloga je bila, da sem preučila in preverila zakone, ki urejajo invalidska področja. Moj prispevek na tem srečanju je bila **predaja informacij o tem, kakšne so možne zaposlitve** / (4. VO. 2.) Cvetke v primeru podane in določene prve kategorije invalidnosti. Najino delo je vmes prekinil Evin prihod s prijateljem. Eva je ob prihodu domov šla za računalnik, njen prijatelj pa se je usedel zraven Cvetke in gledal televizijo. Eva na današnje srečanje ni bila pripravljena, zato delovnega odnosa ni bilo možno izvesti. Ko sem pri Evi želela preveriti dogovore iz prejšnjega srečanja, se je pri tem **začela jeziti in vpiti nad Cvetko in mano** / (4. VO. 3.). V tem primeru **nisem znala takoj odreagirati** / (4. VO. 4.). Nato sem Evo opozorila,

da v **nadaljnjih naših srečanjih ne bom dopuščala takšnega obnašanja**/(4. VO. 5.) in da bo le to nadomestilo **mirno sodelovanje vseh**/(4. VO. 6.). Z Evo smo se **dogovorili, da bomo srečanje nadaljevali naslednjič**/(4. VO. 7.) in da je sedaj ne bom motila pri delu. Medtem sem Cvetko povabila na sprehod. **Spregovorila sem ji o stiski, s katero sem se soočila na današnjem srečanju**/(4. VO. 8.), zaradi neprimernega Evinega odziva. S Cvetko **sva se pogovarjali o tem, od kdaj pri Evi zaznava takšno obnašanje in kakšno je bilo njeno otroštvo**/(4. VO. 9.). Med samim spraševanjem, sem Cvetko povabila, da je pomislila, kdaj nazadnje se je zgodilo, da je bil Evin odnos boljši /(4. VO. 10.). Spodbujala sem jo, da je ubesedil čim več takšnih dogodkov/(4. VO. 11.).

5. SREČANJE Z DRUŽINO

5. VO. Na današnjem srečanju sem nepričakovano spoznala očeta. Srečanje je predstavljalo priložnost za sklenitev dogovora o sodelovanju z vsemi družinskimi člani. Preden smo sklenili dogovor, se je zgodil »klic v sili« očeta, ki se je nad Evo začel zelo razburjati s povzdignjenim glasom, žaljenjem in izrekanjem groženj tako meni, kot tudi Evi in Cvetki. Njegovo vpitje sem sprejela v smislu, da kliče na pomoč, da je nemočen in da sam ne zmore več. Po umirjanju ozračja in sklenitvi dogovora, je Peter pogovor nadaljeval na miren način. **Vsakega udeleženega sem povabila, da je vstopil s svojo definicijo problema** / (5. VO. 1.). Ob Evinem definiranju problema sem izkoristila in **izpostavila situacijo iz prejšnjega srečanja, saj sem se počutila zelo neprijetno** / (5. VO. 2.) in nemočno.

5. SD. Eva, ob koncu našega prejšnjega srečanja mi je bilo zelo hudo, ker sem te tako začela spraševati o šoli / (5. SD. 1. 1.) in sem nato razmišljala, da sem naredila napako. S tem, ko si povzdignila glas nad mano, si mi s svojim odzivom sporočila, da ti nekaj ni dobro ampak takrat tega nisem znala razbrati. Razmišljala sem in **imam občutek, kot da glede šolske situacije ne vidiš izhoda, zato sem se odločila, da ti postavim malce nenavadno vprašanje** / (5. SD. 1. 2.). Predstavljaš si, da zvečer, ko odideš spat, ponoči pride k tebi nočna vila, te začara in odpravi vse probleme, zjutraj se zbudiš, ne vedoč, da je problem izginil. Torej, problema ni več, zjutraj vstaneš, kaj boš najprej opazila na sebi / (5. SD. 1. 3.)? Kakšni občutki bi te obdajali ob dejstvu, da nimaš več problemov?

5. H. Najprej bi opazila sproščenost, ne bi bila tako napeta, bila bi dobre volje / (5. H. 1.).

5. SD. Kako bi se obnašala do mame / (5. SD. 2.)?

5. H. Do nje bi bila bolj prijazna, ne bi se kregala z njo zjutraj / (5. H. 2. 1.), psa bi peljala na sprehod, nato pa bi se brez problema odpravila v šolo / (5. H. 2. 2.).

5. SD. Torej, ko prideš v šolo, kaj bi bilo drugače / (5. SD. 3.)?

5. H. Ko bi prišla v šolo, bi se počutila v razredu bolj enakovredno / (5. H. 3. 1.), sošolci me ne bi več zbadali z besedami / (5. H. 3. 2.), bolj bi se družila s prijateljicami / (5. H. 3. 3.).

5. SD. Ko bi zaključila s šolo, bi se vrnila domov.. kaj bi bilo drugače / (5. SD. 4.)?

5. H. Ne bi imela več odpora do šole, šla bi se učiti z večjim veseljem / (5. H. 4.).

5. SD. Aha, se pravi, bi se več učila.. kaj bi sledilo po učenju / (5. SD. 5.)?

5. H. Z mamo bi šle ven na sprehod, ne bi bila živčna, ker ne bi spala / (5. H. 5. 1.), oči bi me večkrat vprašal kaj se dogaja v šoli / (5. H. 5. 2.).

5. SD. Eva, ali se lahko dogovoriva, da si v prihodnjem tednu izbereš dan, ko se ta čudež zgodi / (5. SD. 6. 1.)? Narediš se, kot da je problem izginil in se obnašaš tako, kot si mi opisala sedaj / (5. SD. 6. 2.). Ali bi bilo to sprejemljivo zate?

5. H. Ja, bom poskusila.

5. SD. Pri tem te prosim, da v izbranem dnevu opazuješ kako se boš počutila / (5. SD. 7. 1.).

[pogovor usmerim v Petra in Cvetko..]

Vajina naloga pa je, da ugotovita kateri dan je bil to in da mi o tem dnevu poročata na naslednjem srečanju.. vajina opažanja o tem, kaj je bilo takrat drugače / (5. SD. 7. 2.).

5. VO. Peter po sklenitvi dogovorov krepi moč Eve in jo spodbuja glede učenja / (5. VO. 3.). Daje ji napotke in ji poskuša pojasniti, da je pridobivanje učne pomoči prednost zanjo, da bo napredovala in da ji bo lažje / (5. VO.4.). Evo povprašam in prosim za dovoljenje, če lahko vstopim v kontakt s socialno delavko na šoli, da bi raziskala, kaj bi bilo možno storiti, da bi ji prilagodili način spraševanja in preverjanje nalog / (5. VO. 6.). Eva dovoljuje in mi tudi poda kontaktne podatke / (5. VO. 7.). Mati se pridruži in izrazi željo, da si želi, da bi Evi bilo lažje in da ne bi imela več odpora. Meni, da se mora v šoli nekaj dogajati, da ima takšen odpor.

5. O. [Evi..]Od danes naprej ne smeš biti več na računalniku, ker ničesar ne narediš doma.. to bo tvoja kazen / (5. O. 1.).

5. SD. Mislim, da to mogoče ne bo dobro za Evo.. Eva, si pripravljena sprejeti kompromis in se namesto popolne ukinitve računalnika, kot zahteva tvoj oče, raje dogovorimo za to, da omejimo čas / (5. SD. 8. 1.)?

[vsi se strinjajo s tem..]

Eva, koliko časa bi potrebovala na dan računalnik oz. koliko bi ti bilo dovolj / (5. SD. 8. 2.)?

5. H. 5 minut / (5. H. 6.).

5. SD. Ali se ti zdi to sprejemljivo / (5. SD. 9. 1.)? Predlagam, da razmisliš tako, da boš res sama zmogla uresničiti dogovor / (5. SD. 9. 2.).

5. H. [premišljuje..] Pol pa naj bo pol ure.. mislim, da bo to dovolj / (5. H. 7.).

5. SD. [pogledam oba starša..]: Ali je za vaju to sprejemljiv dogovor / (5. SD. 10.)?

5. M. Ja.. mislim, da bo.

5. O. Naj bo.

5. H. Kaj pa v primeru, če pride oči domov iz službe in hoče iti na računalnik? Kaj moram takrat storiti / (5. H. 8.)?

5. SD. Peter, predajam vam besedo.. kaj mora Eva storiti v tem primeru? Kaj predlagate / (5. SD. 11.)?

5. O. V tem primeru boš morala iti dol za nekaj minut, potem boš lahko šla nazaj za toliko časa, kot ti bo še ostalo / (5. O. 2.).

5. H. In kaj boš naredil v primeru, če bom potrebovala še minuto / (5. H. 9.)?

5. O. Minuto bom že počakal, ampak če bo ta minuta res minuta.. in se ne bo potem zavleklo na dvajset minut, kot sem že navajen / (5. O. 3.).

Evo in Petra sem spodbudila, da sta to uprizorila tukaj in zdaj. Po uprizoritvi je sledilo.

5. M. Kako se bomo dogovorili pa glede vikendov / (5. M. 1.)?

5. H. Ja, takrat bi potrebovala na dan recimo dve uri / (5. H. 10.).

5. O. Eva, s tem se ne strinjam / (5. O. 4. 1.). Mislim, da zate ne bo sprejemljivo biti na računalniku samo dve uri / (5. O. 4. 2.). Takole se dogovoriva, če se boš med tednom držala dogovora, si med vikendom na računalniku lahko štiri ure: dve uri sta namenjeni gledanju filma, eno uro za igrice ter eno uro za Facebook. Kar boš najprej počela in kako si boš razporedila čas, je tvoj problem / (5. O. 4. 3.).

5. M. Eva, se strinjam z očetom, da boš za vikend potrebovala več časa / (5. M. 2.).

5. SD. Kaj praviš nad tem kompromisom?

5. H. [navdušeno] Ja, to bo res bolje, se strinjam.

5. VO. V drugem delu srečanja sem pogovor usmerila k doseganju Evinega cilja, in sicer glede skupnega preživljanja časa. Naredila sem prostor, v katerem se je slišal Evin glas / (5. VO. 9.). Povedala je, da si želi več skupnega časa preživljata z njima kot družina / (5. VO. 10.), želi si, da bi čez vikend šli kdaj na izlet / (5. VO. 11.). Peter je takoj izpostavil, da to ni možno, zaradi finančnega pomanjkanja. Zagovarjam Evo in Petru razložim, da tukaj ne gre za denar, ampak za preživljanje časa, ki ga lahko kot družina preživijo skupaj ob skupnem sprehodu ali pa da nekaj skupaj počnejo / (5. VO. 12.).

5. VO. Evo sem povabila, da je ubesedila, kaj si želi in pričakuje od njiju / (5. VO. 13.). Povedala je, da si želi, da bi jo kdaj šla Peter in Cvetka gledat na pasjo šolo / (5. VO. 14.). Peter je vzel pobudo, da se o tej želji pogovorijo. Sklenili smo dogovor, da bodo skupaj obiskali pasjo šolo / (5. VO. 15.) in da bosta Peter in Cvetka opazovala Evo, kako uči in dresira psa / (5. VO. 16.). Pogovor se je zaključil s podajanjem komplimentov in pohval. Vsakemu sem podala tri pohvale / (5. VO. 17.).

6. SREČANJE

6. VO. S člani družine sem na začetku srečanja preverila, kako so uspeli uresničiti dogovore in cilje / (6. VO. 1.). Sledilo je raziskovanje o tem, kaj bo današnja tema pogovorov / (6. VO. 2.).

6. SD. Kaj predlagate, o čem bi se danes pogovarjali, na čem bi radi delali / (6. SD. 1.)?

6. O. Mislim, da se je obvezno potrebno pogovoriti o tem, kako bomo v stanovanju vzpostavili red in čistočo / (6. O. 1.).

6. H. Oči, ti vedno pretiravaš s čistočo.. zate ni nikoli v redu pospravljeno / (6. H. 1.).

6. M. Ti si prevelik »picajzl« in si že obseden s čistočo / (6. M. 1. 1.). Ne razumem te, kako se ti da vtikat v vsako stvar. Če bo ena stvar pospravljena, boš našel drugo / (6. M. 1. 2.).

6. O. Glejta, mene zelo moti, da ko pridem s službe, da moram iti najprej pospravljat, da se lahko sploh kam usedem in da ne razumem, kako v celem dnevu nima ena od vaju časa, da stvari umakne s sedežne ter z računalnika / (6. O. 2. 1.). *[razburjeno nadaljuje..]* To ti vzame pet minut dela, da odneseš krožnik v kuhinjo in mislim, da se zaradi tega ne bosta preveč utrudili / (6. O. 2. 2.). Poleg tega pa .. tele dlake od psa kar letijo po zraku. Eva, če si se odločila, da boš imela psa v stanovanju, je potrebno sesati vsak dan, da se dlak ne nabere preveč.

6. SD. Peter, mi dovolite da povzamem vaše besede / (6. SD. 3. 1.)? Če vas prav razumem, ni potrebno, da se naredi vsak dan čistilna akcija, ampak da naj bo vsaj toliko pospravljeno, da se lahko gibljete po prostoru brez ovir / (6. SD. 3. 2.). Jaz res razumem to kot pet minutno delo in če vsak od vas pospravi krožnik, zvezek in ostale stvari za sabo, ta problem ne bo več povzročal konflikte med vami / (6. SD. 3. 3.).

6. O. Točno to sem hotel povedati.

6. M. Morda je to res, da se ne bi več tako kregali, ker čistoča pri nas res povzroča kar precej konfliktov. Peter, jaz vem, da je lepo, če je vse pospravljeno, ampak zaradi tega, če ni, ti ni potrebno kričati, ker me s tem odbijaš / (6. M. 2.).

6. H. Tudi jaz mislim, da zaradi tega ne bo konec sveta, če enkrat ne bo pospravljeno.

6. SD. Strinjam se z vsakim posebej, ampak red in čistoča morata biti prisotna v vsaki družini, zato se mi zdi pomembno, da postavimo nova pravila v družini. Kaj predlagate / (6. SD. 4. 1.)? Kako bi se lotili postavljanja pravil / (6. SD. 4. 2.)?

6. O. Naredimo urnik, kdo bo kaj sesal / (6. O. 3.).

6. H. Ja, to bi bilo najbolje.

6. M. Se strinjam.

6. SD. Eva, ali mi lahko prosim posodiš list papirja in svinčnik, da lahko skupaj naredimo tabelo, v katero bomo zapisali dneve čiščenja / (6. SD. 5. 1.).

[Eva vzame list papirja in ga da meni.]

Torej, povejte vaše predloge / (6. SD. 5. 2.).

6. O. Jaz se javim, da prevzamem sesanje med vikendi, ker med tednom delam cel dan in ko pridem domov, sem resnično utrujen / (6. O. 4.).

6. M. To je res.. Peter dela cele dneve in da bi moral še med tednom sesati, bi bilo to zanj nesprejemljivo. Kaj praviš Eva, da si midve razdeliva med tednom delo / (6. M. 3.)?

6. H. Ja, drugega nama ne preostane ampak ti začneš s ponedeljkom, jaz pa nadaljujem s torkom / (6. H. 4.).

6. SD. Cvetka, se strinjate s tem, da pričnete v ponedeljek / (6. SD. 6.)?

6. M. Ja, se strinjam.

6. SD. Torej lahko zapišem.. v ponedeljek sesate vi, Cvetka, v torek Eva, v sredo ponovno vi, Cvetka, v četrtek Eva, v petek Cvetka, sobota in nedelja pa preostaneta za vas, Peter / (6. SD. 7. 1.). Še enkrat bi vas vprašala.. ali vam takšen dogovor ustreza / (6. SD. 7. 2.)?

[vsi potrdijo]

6. VO. V nadaljevanju pogovora smo se na podoben način pogajali o pospravljanju posode in opravljanju drugih gospodinjskih opravil. Po pogajanjih sem Evi povedala, da **sem se srečala s socialno delavko na šoli** / (6. VO. 3.) in da mi je o njej povedala same pozitivne stvari. Priznala sem, da **sem trenutno v fazi zmedenosti in da ne vem, kako naprej** / (6. VO. 4.) **in da od tukaj naprej potrebujem njeno pomoč** / (6. VO. 5.), **ker sama problema ne znam rešiti** / (6. VO. 6.). Evo sem obvestila, da se bo na šoli organiziral sestanek z učitelji, kjer bodo razpravljali o njej. Razložila sem ji, da se bom v imenu nje udeležila tega sestanka. **Prosila sem jo, da mi pove, kaj želi, da povem v imenu njej** / (6. VO. 7.). Eva ubesedi svoja pričakovanja, želje in strahove, s katerimi se spopada. Pri definiranju problema in ciljev sem jo še spodbujala, da mi je povedala o njenih željah in ciljih čim več. Tako **sem iskala izjemne situacije, ko se je z razrednikom dobro razumela in z njim ni imela težav** / (6. VO. 9.). **Eva pove, da je glavni izostanek iz šole ravno pritisk z vseh strani, da mora hoditi v šolo** / (6. VO. 10.). **Najprej doživlja pritiske doma, nato v šoli s strani učiteljev in še od prijateljic** / (6. VO. 11.).

V nadaljevanju smo ponovili sklenjene dogovore in zaključili s srečanjem.

7. SREČANJE

7. VO. Dogovorjeno je bilo, da bomo na današnjem srečanju sodelovali vsi, vendar se le tega ni moral udeležiti Peter, zaradi službene obveze. Pogovor sem pričela z Evo in Cvetko tako, da **sem preverila, kako so uspeli uresničiti dogovore s prejšnjega srečanja** / (7. VO. 1.). **Le te jim je uspelo uresničiti v celoti (glede pospravljanja)** / (7. VO. 2.). **Eva in Cvetka sta po dolgem času uspeli skupaj počistiti stanovanje** / (7. VO. 3.). Pri tem **sta priznali, da sta zelo uživali in da si želita še več takšnih dogodkov** / (7. VO. 4.). **Ker jima je uspelo v celoti uresničiti cilje, sem se odločila, da ustavim proces dela in da trenutne uspehe proslavimo** / (7. VO. 5.). Želela sem utrditi nove vzorce. **Obe sem povabila, da sta mi povedali, kje v družini vidita napredke in kje je še potrebno delati** / (7. VO. 6.). V nadaljevanju je Evo zanimalo, če sem se tudi jaz držala dogovora in šla v imenu nje na sestanek v šolo. **Povedala sem ji, da sem se sestanka udeležila in kaj vse smo se dogovorili** / (7. VO. 7.). Evi in Cvetki sem iskreno povedala, da **se mi zdi, da Eva ne gre v šolo zato, ker jo je strah, da se Cvetka ne bi zbudila** / (7. VO. 8.). Preverila sem ali moje stališče drži. **Eva pritrdi, da je temu tako in da se boji, da se Cvetka zaradi tablet ne bo več zbudila** / (7. VO. 9.). **Evo sem pohvalila, da je zelo skrbna** / (7. VO. 9.) in da **za svoje leta razmišlja zelo zrelo** / (7. VO. 10.). Ponovno je ubesedila, kaj jo moti in v čem vidi velik problem. Ne mara, da se Cvetka stalno zgovarja na njeno bolezen. V nadaljevanju je sledilo sklepanje dogovorov. **Dogovorili smo se, kdaj se ponovno vidimo** / (7. VO. 11.) in kaj je njuna naloga do takrat.

8. SREČANJE

8. VO. Srečanje sem pričela na začetku z Evo in Cvetko, saj Petra še ni bilo domov iz službe. Eva je bila zelo pripravljena na pogovor, **njena drža je bila odprta** / (8. VO. 1.). Počutila sem se zaželeno. Sledilo je **preverjanje, kako sta uspeli uresničiti dogovore s prejšnjega srečanja** / (8. VO. 2.). Evi je uspel doseči cilj, da **je v šolo hodila cel teden** / (8. VO. 3.). **Z njo sem preverila, kakšni so bili občutki, kako ji je uspelo** / (8. VO. 4.), kaj ji to pomeni in kaj bi potrebovala, da bi ta vzorec ohranila. Opazila pa sem, da se niso držali dogovora glede pospravljanja. [*..med delovnim odnosom, vstopi skozi*

vrata oče, ki vidi ponovno razdejanje v hiši, zato se zelo razburi in prične z vpitjem. Sledi pomirjanje družinskih članov.]

8.SD. Zdi se mi, da ste ponovno prevzeli stari vzorec in da je pri vas ta očitno zelo vztrajen / (8.SD. 1. 1.). Za osvojitve sprememb novih vzorcev boste morali delati vsi, tudi vi Peter / (8.SD. 1. 2.).

[govorim Petru..]

Ali se še spomnite, kako je bilo z našim dogovorom glede kletvic in kričanja.

8. O. Se spomnim, vendar, ko vidim, da se nobena ne spremeni, se tudi jaz ne morem.

8. SD. Žal se s tem ne strinjam z vami in vam moram povedati, da sem **na prejšnjem srečanju, ko vas še ni bilo doma, opazila vidne spremembe / (8. SD. 2. 1.), saj je bilo stanovanje vidno pospravljeno in očiščeno / (8. SD. 2. 2.). Poleg tega sta Eva in Cvetka skupaj pospravljali, kar je zanju velik napredek, glede na to, da teh izkušenj nista imeli veliko / (SD. 2. 3.).** Ali ste vi to opazili?

8. O. Ja, sem.. prejšnji teden je res bilo pospravljeno / (8. O. 1.).

8. SD. Ali ste glede te spremembe kaj spregovorili Cvetki in Evi / (8. SD. 3.)?

8. H. Ja veš, ko pa je pospravljeno pa tega nikoli ne vidiš, samo kričat znaš.

8. O. Sem pohvalil Cvetko / (8. O. 2.).

8. M. *[začudeno]* Kdaj si ti koga pohvalil? *[nadaljujejo razočarano..]* **Veš Peter.. tebi je samo to pomembno, da ko je škatlica razmetana, da jo je potrebno popolnoma nazaj sestaviti. Ti si očitno zadovoljen, da je škatlica pospravljena, meni pa je poleg te lepe škatlice pomembno tudi to, kaj je znotraj nje / (8. M. 1.).**

8. SD. *[navdušeno]* UAU / (8. SD. 4. 1.)!!**Kako lepo ste to ubesedila! Zelo ste me presenetila, ko ste tako lepo našla to metaforo, s katero ste poimenovali kaj vam pomenijo odnosi v družini / (8. SD. 4. 2.). Povejte mi, kaj si še želite znotraj te škatlice / (8. SD. 4. 3.)?**

8. M. **Lepo besedo / (8. M. 2. 1.), prijazen in miren odnos / (8. M. 2. 2.), spoštljivost / (8. M. 2. 3.), pohvale / (8. M. 2. 4.).**

8. SD. **Bravo / (8. SD. 5. 1.)! Same lepe vrednote / (8. SD. 5. 2.)!**

[obrnem se k Evi..]

Eva, kaj si pa ti želiš znotraj te škatlice / (8. SD. 5. 3.)?

8. H. **Mir / (8.H. 1. 1.), ne želim si kričanja in zmerjanja.. Želim si več pohval / (8. H. 1. 2.).**

8. SD. **Odlično / (8. SD. 6. 1.).. Kaj pa vi Peter? Kaj si še poleg zunanjega videza škatlice želi znotraj nje / (8. SD. 6. 1.)?**

[za minutko umolkne, nato reče žalostno..]

8. O. Ne vem..

8. SD. **Ali si tudi vi želite več izražanja čustev in lepših odnosov / (8. SD. 7. 1.)?**

[Peter skomigne z rameni .. ne odgovori ničesar. Vsi se hkrati spogledamo in se ustavimo v čustvu žalosti]/ (8. SD. 7. 2.)

Veste Peter, jaz pa mislim, da tudi vi to potrebujete in da ste tudi vi človek, ki potrebuje spoštljive in lepe odnose s strani drugih / (8. SD. 7. 3.).

8. SD. Sedaj vas vse povabim, da se poskušate vživeti v vlogo vsakega / (8. SD. 8. 1.). Peter, kako bi se počutili, če bi bili na Evinem in Cvetkinem mestu ter da bi bili cele dneve v stanovanju in da bi bila Cvetka na vašem mestu in bi delala cele dneve.. Zamislite si, da pride Cvetka domov in namesto dobre volje začne s takojšnjim vpitjem, preklinjanjem in zmerjanjem. Kako bi se počutili / (8. SD. 8. 2.)?

8. O. Verjetno ne dobro..

8. SD. Mi lahko še bolj natančno razložite občutke v tej vlogi / (8. SD. 9.)?

8. O. Verjetno bi dobil odpor do nje / (8. O. 3. 1.), šla bi mi na živce / (8. O. 3. 2.), ne bi si več znal predstavljati takšnega življenja / (8. O. 3. 3.).

8. SD. Eva in Cvetka, kako bi se počutili, če bi delali cel dan, nato bi prišli domov in videli, da Peter ni pospravil niti ene stvari in ni mogel pomiti niti ene posode / (8. SD. 10.)?

8. M. Ja, vsekakor mi ne bi bilo všeč / (8. M. 3.).

8. H. Tudi meni verjetno ne bi bilo všeč in bi si mislila, kaj zaboga je počel cel dan / (8. H. 2.). Ampak veš.. še vseeno ne bo konec sveta, če ne bo pospravljeno in zaradi tega ne bi vpila.

8. SD. Peter, ali vam lahko podelim eno osebno izkušnjo? Tudi sama sem po karakterju glede čistoče zelo podobna vam in vas razumem, kako se počutite, ko pridete domov. Tudi sama sem bila velikokrat v takšni situaciji in sem tudi še sedaj v takšni. Ko sva se poznala s fantom in ni nikjer delal, je tako kot Cvetka, bil doma. Jaz sem šla v službo, na faks, nato sem imela še druge obveznosti. Zvečer, ko pa sem prišla domov, je bilo v stanovanju razmetano. Tudi jaz sem na začetku ponorela in mu z bolj ostrim glasom nakazala, zakaj ni mogel nobene stvari pospraviti. Vendar pa ga nisem zmerjala in žalila, sem pa bila zelo jezna. In kaj sem opazila? Da se je fant začel odmikat, bil je jezen name.. Skratka, moja vsakokratna jeza ob prihodu mu ni bila všeč. Nato sem nekega dne sklenila, da bom sledeči dan odreagirala drugače.. Odreagirala sem tako, da sem bila mirna, nasmejana.. vprašala sem ga, kaj je počel, kaj je novega. In fant je odreagiral čisto drugače. Mirno sem mu povedala in se z njim pogovorila, da bi si želela, če bi lahko kdaj pospravil, ko mene ni. Obljubil mi je, da bo. In res.. ko sem prišla naslednjič domov, je bilo pospravljeno.. ne popolnoma, ampak bilo je drugače. Ugotovila sem, da z jezo in napadanjem nič ne dosežem, poleg tega sem prišla do spoznanja, da se zaradi pospravljenja ne splača kregat. / (8. SD. 11. 1.)

Peter, kaj menite o tej moji situaciji? Mislite, da vam lahko kako pomaga oz. bi si lahko kaj od mojega primera vzeli zase / (8. SD. 11. 2.)?

8. O. Ja, tudi sam se opazil, da se ne splača in bom tudi sam poskusil s to metodo, da se ne derem in se bom pogovoril / (8. O. 4.).

8. VO. Sledilo je sklenitev novih dogovorov ter prilagoditev starih, ki so družinskim članom predstavljali večje možnosti za uresničitev le teh. Vsakemu družinskemu članu sem namenila tudi pohvale in kakšne napredke sem že opazila v družini / (8. VO. 6.) kot zunanji opazovalec.

9. SREČANJE

9. VO. Na začetku srečanja Petra ni bilo, saj je bil še v službi. Delovni odnos sem pričela z Cvetko in Evo. Skupaj z njima sem najprej preverila, kako sta uspeli uresničiti in doseči dogovore, ki smo jih sklenili na prejšnjem srečanju. Nato smo skupaj z Evo soustvarjali in raziskovali, kaj bi ji pomagalo, da bi se lahko svojem želenemu cilju bolj približala. Povedala je, katere okoliščine so tiste, ki ji preprečujejo, da bi dosegla želeni cilj. Medtem sem jo z vprašanji ves čas spodbujala, da je ubesedila vse, za kar meni, da ji otežuje doseči želeni cilj. Nato sem Evi povedala, da so me klicali iz šole, ker se ni držala dogovorov. Razložila sem ji, da so ji še vedno pripravljeni pomagati, a da brez nje ne morejo narediti ničesar in da potrebujejo njeno sodelovanje. Predala sem ji informacije, da so se na šoli odločili, da če ne bo redno hodila, da ji bodo dali pisni opomin. Eva je nad tem zgrožena, pove, da ji z grožnjami dajejo še večji odpor. Sledil je kratek **pregled o tem, kako sta Eva in Cvetka že uspeli doseči skupen cilj / (9. VO. 1.)**, in sicer, da bi izboljšali njun odnos. Povprašala sem ju, če se še spomnita lestvice, s pomočjo katere sta opredelil, na kateri točki je njun odnos. Povabila sem ju, da sta **na podlagi lestvice opredelili, kakšen je njun odnos danes. / (9. VO. 2.)**, Eva je povedala, da je sedaj na točki 5. **/ (9. VO. 3.)**, Cvetki se lestvica spreminja, saj naj bi na lestvici bila enkrat na 8, potem na 3, nato na 5/ **(9. VO. 4.)**. Po njenem mnenju je njena lestvica nihajoča in da ni stabilna. Povabim ju, da ponovno opredelita, kje na lestvici si želita biti ob koncu srečanja. **/ (9. VO. 5.)**, Eva pove, da bi bila na 10, **/ (9. VO. 6.)**, medtem ko si je Cvetka želela, da bi se njena lestvica stabilizirala vsaj za eno ali dve točki višji. **/ (9. VO. 7.)**, Ko sta opredelili, kje na lestvici bi si želeli biti, sem vsako povprašala, **kaj bi morala vsaka od njiju narediti, da bi jima uspelo priti do želenega cilja. / (9. VO. 8.)**, Vsaka izmed njiju je ubesedila potrebne spremembe za uresničitev cilja. Pohvalila sem ju, ker sta s svojimi definicijami prispevali k temu, kaj bosta morali narediti, da bosta dosegli želeni cilj. Med soustvarjanjem delovnega odnosa je v hišo vstopil Peter. Povabila sem ga, da se je vključil v naš pogovor. **Vse sem povabila, da so poročali o tem, kako jim je uspelo doseči dogovore / (9. VO. 9.)**, katere smo sklenili na prejšnjem srečanju. **Prvi del dogovora se je Eva držala deloma. / (9. VO. 10.)**, **preostale dogovore so družinski člani uresničili. / (9. VO. 11.)**, Peter je medtem uporabil možnost, da **je pohvalil Evo, ker se je držala dogovora / (9. VO. 12.)**, in da je **bila pridna / (9. VO. 13.)**. Nad pohvalo je bila **Eva navdušena in presenečena / (9. VO. 14.)** Petru je povedala, da ne more verjet, da je od njega slišala pohvalo. Vse sem spraševala in spodbujala, da so povedali, kako so se počutili ob tem, ko so se držali dogovorov in kako je le to vplivalo na njihove odnose. Rekli so, da je bila med **njimi veliko manj preprirov / (9. VO. 15.)**, da so se **bolj pogovarjali / (9. VO. 16.)**, ter da je **Peter nad njima izvajal manj pritiska / (9. VO. 17.)**, Peter je povedal, da mu je zelo težko se kar spremeniti in da se zaveda, da bo za to potreboval še čas. Pri tem sem ga podprla in poudarila, da imamo še veliko dela, da bomo takšno stanje tudi ohranili. Peter je opredelil, kaj ga še moti in česa si želi. Izpostavil je, da bi želel, da bi mu Eva povedala tudi, kakšne ima ocene v šoli. Petra sem spodbudila, da to pove njej in da jo o tem povpraša takoj. Spodbujala sem komunikacijo med njima. Peter Evo sprašuje o ocenah. Eva sem povabila, da je Petru razložila, katera dejanja in dogovori so ji pomagali pri tem, da je deloma že uspela uresničiti cilj. S tem sem želela spodbuditi, da je smiselno vztrajati pri novih vzorcih in dogovorih, ki se deloma že uresničujejo. Na koncu smo sklenili dogovore, določili naloge in termin naslednjega srečanja.

10. SREČANJE

10. VO. Srečanje se je pričelo na pobudo očeta s preverjanjem dogovorov/ **(10. VO. 1.)** iz prejšnjega srečanja. Vsi udeleženi so imeli nalogo izpolniti delovni list »Zemljevid ljubezni«, s katerim so se preizkusili o tem, koliko poznajo drug drugega in kaj je komu pomembno v tem trenutku. **Nalogo so pisno rešili vsi / (10. VO. 2.)** Skupaj smo preverili, kaj so napisali in se o tem pogovorili. **Ko so vsi člani povedali vse, kar so napisali / (10. VO. 3.)**, sem vsakega posebej najprej pohvalila, ker so se zelo potrudili in si vzeli čas za izpolnjevanje / **(10. VO. 4.)**. Nalogo so opravili odlično / **(10. VO.**

5.), v nasprotju z mojimi pričakovanji. Povem, da nisem pričakovala tako pozitivnega odziva na dano nalogo. Nato sem pogovor usmerila na čustva. **Zanimalo me je, kako so se udeleženi počutili pri reševanju naloge / (10. VO. 6.),** ali jim je bilo težko in kje so imeli največ težav. Največ težav so imeli pri izpolnjevanju točke, kjer so morali zapisati pomembne bližajoče dogodke drugih. **Pozovem jih, da povedo, kaj so od vaje pridobili in se naučili/ (10. VO. 7.). Povedali so, da so se prvič soočili s tem, da so svoje ugotovitve, probleme zapisali na papir/ (10. VO. 8.).** S tem so **bolj ozavestili in prepoznali probleme / (10. VO. 9.), želje drugih / (10. VO. 10.),** ki so bile pred tem še zamegljene. Eva in Peter sta povedala, da jima je ta vaja pomagala pri tem, da sta bolj spoznala potrebe in želje drug drugega/ (10. VO. 11.). Nato sledi preverjanje še ostalih dogovorov, ki smo jih na prejšnjem srečanju sklenili z družinskimi člani. **Cvetka pove, da je pustila službo in da se v tem tednu počuti bolje/ (10. VO. 12.),** da je manj spala. Šla je **večkrat na vrt/ (10. VO. 13.),** na katerem uživa. **Posadila je solato, čebulo in drugo zelenjavo / (10. VO. 14.).** Cvetka in Eva sta povedali, da je pri Petru opaziti spremembe v njegovem komuniciranju / (10. VO. 15.). Peter manj kriči / (10. VO. 16.) in jima poda kakšno pohvalo/ (10. VO. 17.). Peter je navdušen, ker se v družini manj prepirajo / (10. VO. 18.). Doda, da so se skupaj odpravili na izlet/ (10. VO. 19.). Šli so na obisk k sorodnikom/ (10. VO. 20.), prav tako so bili skupaj na pasji šoli/ (10. VO. 21.), kjer sta Peter in Cvetka opazovala Evo. Nato sledi načrtovanje majhnih možnih korakov z udeleženi. Cvetka in Peter povesta, da ju še vedno moti, ker Eva kakšen dan ne gre v šolo. Povem, da razumem njuno stisko, ampak da mislim, da je Eva kljub temu napredovala. Če pogledamo nazaj, je Eva manjkala 2-3 na teden, zdaj **manjka samo 1 krat na teden / (10. VO. 22.).** Sledi določanje dogovorov in zaključek srečanja s podajanjem pohval.

11. SREČANJE

11. VO. Na današnjem srečanju sem spoznala babico, ki bo od današnjega dneva naprej živela pri njih. Cvetko sem spraševala po počutju, na kar odgovori, da njeno razpoloženje še vedno niha, ampak da v primerjavi s prej, **ima sedaj več dobrih dni kot slabih / (11. VO. 1.)**. Poskušam raziskati, kaj pripomore k temu, da se stanje poslabša. Pove, da **jo potre, če Eva ne gre v šolo/ (11. VO. 2.), če Peter vpije/ (11. VO. 3.),** čeprav je sedaj opazila, da veliko manj kot je. **Največkrat jo potre pokojna mati, ki jo večkrat pokliče, da gresta skupaj do križa / (11. VO. 4.).** Zaradi nje **doživlja nočne more/ (11. VO. 5.).** Nato spregovori o **strahu, kako bodo funkcionirali v družini, glede na to, da je k njim prišla živeti babica / (11. VO. 6.).** Dodam, da se mi zdi velika sprememba v njihovi družini, ki je ključnega pomena za vse družinske člane. Cvetki povem, da se mi zdi, da je prihod babice **dobra priložnost, da se nauči delati s starim človekom / (11. VO. 7.).** Sama doda, da bo sedaj lahko **pomoč nudila tašči, če je že ni morala svoji mami/ (11. VO. 8.).** Dodam, da bo s skrbništvom nad njo pridobila odgovornost, kar pa bo posledično od nje zahtevalo, da bo postala bolj aktivna. **V primeru, da Cvetka sama ne bi zmogla skrbeti za babico, se lahko obrne po pomoč k prijateljici, ki ima izkušnje s starim človekom / (11. VO. 9.).** Nato usmerim pogovor k temu, kako pomembno se mi zdi, **da se srečamo na naslednjem srečanju sama Cvetka in Peter/ (11. VO. 10.).** Razložim ji, da bosta kot starša morala bolj jasno postaviti meje, kdo je starš in kdo otrok. Postati bosta morala zaveznika, ker so njihove vloge trenutno zamenjane. Evo vidim kot kraljico, ki vama ukazuje, vidva pa sta njena podložnika. **Dogoriva se, da se bomo na naslednjem srečanju dobili na drugem mestu, kjer Eva ne bo prisotna/ (11. VO. 11.).**

12. SREČANJE

12. VO. Na začetku povem, da sem vesela, ker se jima je uspelo organizirati tako, da smo sami / (12. VO. 1.). Povem, da **bomo danes delali na dveh temah, na partnerskem odnosu / (12. VO. 2.)** in **pomenu starševske vloge / (12. VO. 3.).** Peter in Cvetka si želita najprej delati na temi partnerskega odnosa. Povabim ju, da najprej povesta, če se je od začetka našega dogovora o sodelovanju do današnjega dneva že kaj spremenilo oziroma, če sta opazila drug pri drugemu kakšne spremembe/

(12. VO. 4.). Cvetka pove, da opaza, da je **Petrova komunikacija bolj prijazna** / (12. VO. 5.)in da se v družini manj prepirajo / (12. VO. 6.).Cvetko usmerim, da spremembe sama pove Petru v oči/ (12. VO. 7.).Pohvalim Petra, kako velik premik je naredil/ (12. VO. 8.) in da se mi zdi pomembno, da ostane sedaj na tej stopnički. Nato Peter pove, da je opazil, da **Cvetka bolj aktivna** / (12. VO. 9.), da **bolj pospravljala**/ (12. VO. 10.) in **kuha**/ (12. VO. 11.). Dodam, da sem tudi sama opazila spremembe pri Cvetki/ (12. VO. 12.). Zdi se mi bolj energična/ (12. VO. 13.). Uporabim reko življenja, s katero skupaj opišemo njuno življenje. Na zavojju se ustavim in ju povabim, da povesta, **ali sta na tem delu reke že našla pot naprej, ali sta še vedno na istem mestu** / (12. VO. 14.). Oba povesta, da **sta se že oddaljila od največje ovire**/ (12. VO. 15.) in **je njun odnos bolj funkcionalen**/ (12. VO. 16.). Spodbujam, da definirata, **kaj pričakujeta drug od drugega** / (12. VO. 17.). Sledi povzemanje njunih ugotovitev in sklepanje dogovorov, s katerimi bosta poskušala izboljšati njun partnerski odnos. Pogovor usmerimo na drugo delovno temo, starševsko vlogo. Opišem, kako vidim njihovo družinsko situacijo. Poudarim, da naj v bodoče **ves čas hvalita Evo**/ (12. VO. 18.), tudi ko bo odnesla krožnik v kuhinji in ga pomila, da naj **Peter govori v čim bolj mirnem glasu**/ (12. VO. 19.), da **Evo večkrat povprašata, kako je bilo v šoli**/ (12. VO. 20.), **če potrebuje pomoč**/ (12. VO. 21.), **pokažeta zanimanje, kaj obravnavajo v šoli**/ (12. VO. 22.). Dodam, da **morata Evi naložiti več odgovornosti**/ (12. VO. 23.), da se uči samostojnosti. Peter povpraša za mnenje, kako naj vpraša Evo o šoli. Predlagam, da naj vpraša brez napetosti, tako rekoč mimogrede. Povabim ga, da sedaj **uprizori, kako bi Evo povabil, da bi se pogovarjali o šoli**/ (12. VO. 24.). Cvetka ga opozori, da je njegov ton glasu napet. Skupaj s Petrom **raziščeva, kaj nazadnje je v dani situaciji govoril mirno** / (12. VO. 25.). Pogovor se usmeri še na druge teme. Ob koncu pogovora, **Petru povem, da je zelo dober voditelj pogovorov** / (12. VO. 26.), da ima v sebi spretnost za pogajanje/ (12. VO. 27.) in da mu verjamem, da mu bo uspelo doseči cilje/ (12. VO. 28.).Cvetki povem, da zna na dane situacije **poiskati metafore**/ (12. VO. 29.), da zna na določene situacije **odreagirati mirno**/ (12. VO. 30.)in da na moder način obrazloži nesporazume / (12. VO. 31.).

13. SREČANJE

13. VO. Pred pričetkom dela, sva se z Eva pogovarjali o trenutni družinski situaciji. Povabila sem jo, da je povedala, ali opazi, kakšne spremembe s strani mame in očeta. **Pove, da so opazne spremembe in da oče ne kriči več** / (13. VO. 1.). To je zanjo največja sprememba. **Opazila je, da se oče in mami bolj razumeta** / (13. VO. 2.). **Pri mami vidi napredek od trenutka dalje, ko je pustila službo** / (13. VO. 3.). **Sedaj manj spi** / (13. VO. 4.) in **je bolj aktivna** / (13. VO. 5.). Povprašam jo, kaj bi si do konca našega srečanja še želela, da bi se v družini spremenilo. **Eva pove, da bi želela, da mati postane še bolj aktivna** / (13. VO. 6.), **da oče ostane na točki kot je sedaj, da ne kriči** / (13. VO. 7.). Nato jo povprašam, če bi želela danes sodelovati, da bi skupaj pogledali njeno reko življenja. S tem se je Eva strinjala.

[vzamem vrv, ki označuje reko življenja in jo položim na tla. usmerim se na Evo]

13. SD. Eva, to je tvoja reka življenja, ki je še dolga / (13. SD. 1. 1.). Ker si še mlada, trenutno stojiš bolj na začetku vrvi / (13. SD. 1. 2.). Prosila bi te, da vzameš eno stvar, ki te pritegne in ki bi predstavljala tebe danes, na uvodni točki/ (13. SD. 1. 3.).

[Eva vzame list iz drevesa in ga postavi na točko P1 – uvodna točka]/ (13. H. 1.)

Kaj praviš, kje se je po tvojem mnenju pričela kriza v družini / (13. SD. 2.)?

13. H. Hm.. pri mojih desetih letih / (13. H. 2.).

13. SD. Kaj je sprožilo to krizo? / (13. SD. 3.)?

13. H. Takrat vem, da je **mami prenehala z delom** / (13. H. 3. 1.) in da **so se pojavili problemi glede denarja** / (13. H. 3. 2.). Takrat je oče postal bolj tečen, problemi so se kopičili / (13. H. 3. 3.), iz dneva v dan se je jezil, prepiral in kričal / (13. H. 3. 4.).

13. SD. Ali te lahko povabim, da se obrneš nazaj in malo pred uvodno točko (P1) narediš zavoj, ki bo predstavljal vašo krizo pri desetih letih / (13. SD. 4.)?

[Eva naredi zavoj, jaz jo prepustim, da jo naredi tako velikega, kot vidi problem]/ (13. H. 4.)

Ali je bilo za tem zavojem kaj bolje? Ali se je ta problem nadaljeval do točke, kjer sva danes / (13. SD. 5.)?

13. H. Ne, vmes se je situacija umirila / (13. H. 5.).

[med uvodno točko in zavojem naredi ravno črto]

13. SD. Opazila sem, da ste to krizo potem nekako prebrodili in če prav razumem, ste pred mojim prihodom imeli novo krizo. Ali se strinjaš / (13. SD. 6.)?

13. H. Ja, tako je bilo.

13. SD. Kdaj se je ta kriza pričela / (13. SD. 7.)?

13. H. Hm.. z mojim trinajstim letom, v poletnem času / (13. H. 6.).

13. SD. Kaj je takrat sprožilo to krizo / (13. SD. 8.)?

13. H. Mamina bolezen, ko se ji je poslabšalo stanje / (13. H. 7.). Spomnim se, da sem bila sama na morju, v okviru ZPM Krško in ko sem se vrnila domov, sem opazila, da je bila mami zelo čudna po obnašanju.

13. SD. Ali mi lahko narediš na tej točki sama zavoj, tako, da primerjaš ali se ti zdi kriza večja kot tista izpred štirih let / (13. SD. 9.).

[Eva naredi isti zavoj kot za krizo izpred štirih let]/ (13. H. 8.)

Eva, zdaj se bova prestavili od sedanje točke (P1) naprej, proti prihodnosti. Zamisli si, kako je dva ali tri mesece kasneje. Postavi se na točko (P2). Sedaj zapri oči in si zamisli kako se boš takrat počutila, ko bo kriza za tabo / (13. SD. 10.).

13. H. Počutila se bom sproščeno / (13. H. 9. 1.), oče ne bo nič kričal / (13. H. 9. 2.), mami bo bolj aktivna / (13. H. 9. 3.).

13. SD. Kaj se bo tu še dogajalo / (13. SD. 8.)?

13. H. Takrat bo konec šole / (13. H. 10. 1.), imela bom več časa za gledanje filmov / (13. H. 10. 2.), začela bom z novo aktivnostjo in sicer bom psa peljala na tečaj preskakovanja ovir / (13. H. 10. 3.).

13. SD. Aha.. super / (13. SD. 9. 1.). Zanima me, kakšen bo tvoj konec šole / (13. SD. 9. 2.)

13. H. Ja, tak, da bom naredila šolo / (13. H. 11. 1.) in šla naprej v osmi razred / (13. H. 11. 2.).

13. SD. Uau / (13. SD. 10. 1.)! **Kako lepo si si vse to lepo zamislila in zvizualizirala brez problemov / (13. SD. 10. 2.). Sedaj bi te povabila, da se vrneva nazaj na točko P1. Eva, kje si danes / (13. SD. 10. 3.)? Ali si naprej od točke P1 ali si še vedno na istem mestu, na sredini zavoja / (13. SD. 10. 4.)? Prosim, ponovno vzemi predmet, ki te bo predstavljal točno v tem trenutku / (13. SD. 10. 5.).**

13. H. *[vzame kamenček in ga položi naprej od P1.. tik pred ravno črto, med P1 in P2, tik pred koncem zavoja]/* (13. SD. 10. 5.)

13. SD. *[presenečeno vzkliknem..]* **UAU! Kako si že napredovala / (13. SD. 11. 1.)! Veš, vsak človek se lahko primerja z reko in tako, kot vsaka reka naleti na oviro in najde pot naprej, tako lahko nanjo naletimo tudi ljudje. Poglej si, kako si ovire že preletela in kako bo tvoja reka kmalu tekla po ravnini / (13. SD. 11. 2.).**

13. H. *[Eva je navdušena, vzhičena/* (13. H. 13. 1.), *se nasmeji]/* (13. H. 13. 2.)

13. SD. Kaj od krize do danes si že predelala in opazila / (13. SD. 12.)?

13. H. Oče definitivno manj kriči / (13. H. 14. 1.), s strani mame in očeta dobivam več pohval / (13. H. 14. 2.), mami je postala bolj aktivna / (13. H. 14. 3.) ampak še vedno me moti, ker veliko spi. Želim si še več tega, da bi bila aktivna. Želim si, da bi šli še večkrat z mamo in očetom na izlet v naravo, kot smo se dogovarjali.

13. SD. Se pravi, če te prav razumem, si želiš, da bi več časa preživel s staršema, zunaj stanovanja / (13. SD. 13.).

13. H. Ja..

13. SD. Kaj bi morala še narediti, da bi prišla do točke P2 in da se bodo tvoje želje uresničile / (13. SD. 14.)?

13. H. Starša se bosta morala spremeniti oz. bosta mogla ostati vsaj takšna, kot sta zdaj / (13. H. 15.).

13. SD. Kaj pa bi morala ti narediti glede šole, da boš dosegla svoj cilj / (13. SD. 15.)?

13. H. Morala bom hoditi v šolo / (13. H. 16. 1.) in pridobiti ocene. Zdaj sem se res odločila, da bom hodila v šolo / (13. H. 16. 2.).

13. SD. Kaj pa boš naredila v primeru, ko boš zjutraj vstala in si boš zamislila, da ne bi šla v šolo? Kaj boš naredila takrat, da boš šla / (13. SD. 16.)?

13. H. Ne vem..

13. SD. Ali si že imela kakšne situacije, da si šla v šolo, kljub temu, da si želela ostati doma / (13. SD. 17.)?

13. H. Ja, sem imela..

13. SD. Kaj ti je takrat pomagalo, da si zmogla prebiti led in si šla / (13. SD. 18.)?

13. H. Rekla sem si, da moram iti še samo trikrat / (13. H. 18.).

13. SD. Ali bi lahko ta načrt izpeljala še večkrat, če bi prišlo do takšne situacije / (13. SD. 19. 1.)?
Se ti zdi to sprejemljivo in v pomoč / (13. SD. 19. 2.)?

13. H. Ja.. to mi ne bi bilo problem. Ampak, itak sem se odločila, da bom hodila v šolo.

13. SD. Eva, poglejva, kje si želiš biti čez pet let / (13. SD. 20.)?

13. H. Želim si biti na srednji veterinarski šoli / (13. H. 20.).

13. SD. Ali si seznanjena s tem, kaj boš tam počela, kaj se boš učila in kakšni so pogoji za sprejem / (13. SD. 21.)?

13. H. Ne vem.. o tem mi še ni nihče nič povedal.

13. SD. Ali bi se ti zdelo primerno, da bi na naslednjem srečanju skupaj pogledali predmetnik / (13. SD. 22. 1.) in pogoje za vstop v program veterinarski tehnik / (13. SD. 22. 2.).

13. H. [navdušeno..] Jaaa, s tem bi dobila vsaj več motivacije za učenje.

13. SD. Povej mi Eva, kaj bi še morala narediti, da bi dosegla želeni cilj, da bi naredila razred / (13. SD. 23.)?

13. H. Učiti bi se mogla vsak dan / (13. H. 21.).

13. SD. Po koliko časa bi bilo zate sprejemljivo / (13. SD. 24.)?

13. H. Za začetek bi poskusila samo pol ure, da bi si pridobila delovne navade potem pa bi stopnjevala / (13. H. 22.).

13. SD. Torej, se lahko dogovoriva, da se do naslednjega srečanja poskušaš učiti / (13. SD. 25.)?

13. H. Ja, se bom potrudila.

13. SD. Kaj pa če bo prišlo do situacije, ko se sama ne boš mogla spraviti učiti? Kaj bi lahko takrat naredila? Imaš kakšno idejo / (13. SD. 26.)?

13. H. Poklicala bom Petro in jo prosila za pomoč / (13. H. 23.).

13. SD. Kaj pa če Petra ne bo dosegljiva / (13. SD. 27.)?

13. H. Potem pa se bom obrnila na Niko / (13. H. 24.).

13. SD. Dobro, prepričana sem, da ti bo uspelo, na takšen ali drugačen način / (13. SD. 28. 1.). Hvala ti, ker si bila tako uspešna / (13. SD. 28. 2.) in delovna pri pogovoru / (13. SD. 28. 3.). Jaz verjamem vate / (13. SD. 28. 4.), vem, da si zelo sposobna / (13. SD. 28. 5.) in pametna / (13. SD. 28. 6.). da si znaš zastaviti cilje in jih tudi uresničiti / (13. SD. 28. 7.).

14. SREČANJE

14. VO. Na začetku srečanja z Evo, sem preverila, kako je uspela uresničiti najine dogovore. **Pove, da se je učila več / (14. VO. 1.), da je zmogla se sama učiti matematiko / (14. VO. 2.)** in da je prosila za pomoč prijateljico, ko je naletela na težavo. Vesela je, ker je **spoznala, da nekaj zna in da ji gre bolje kot pred meseci / (14. VO. 3.).** Povem, da sem tudi jaz izpolnila svojo nalogo in da sem ji v pogled prinesla predmetnik za program veterinarski tehnik. Poleg predmetnika sva preučili tudi, koliko točk

potrebuje za uspešen sprejem. Pogledali sva njene predmete, ocene in preračunali točke. Sledilo je dogovarjanje o tem, kako bo dokončala razred.

14. SD. Kaj imaš v planu za zadnji mesec šole? / (14. SD. 1. 1.) Ali boš pustila in ostala raje doma ter se zabavala ob gledanju serij, filmov? / (14. SD. 1. 2.)

14. H. Vzela se bom v roke in naredila razred.

14. SD. Na kakšen način ti bo to uspelo? / (14. SD. 2.)

14. H. Tako, da bom vsak dan hodila v šolo / (14. H. 1.), da bom ocene sploh lahko pridobila.

14. SD. Kaj boš naredila v primeru, da se v tebi zjutraj naredi blokada in enostavno ne boš želela iti v šolo? / (14. SD. 3.)

14. H. To se več ne bo zgodilo.

[vztrajam..]

14. SD. Eva, mislim, da to ne bo izvedljivo in me resno zanima, od kje prihaja ta tvoja blokada, da ne greš v šolo. Kaj čutiš znotraj? / (14. SD. 4.) Kakšni občutki te preletavajo v telesu?

14. H. Postane me strah.. v sebi čutim napetost in živčnost / (14. H. 2.)

14. SD. [presenečeno vzklidem...] AHA!! Torej sta strah in živčnost tista, ki ti zmedeta možgane, da ne greš v šolo/ (14. SD. 5.).

14. H. Ja.

14. SD. Kaj bi v tem trenutku potrebovala, da bi premagala strah in živčnost? / (14. SD. 6.)

14. H. Za začetek bi morala peljati psa ven, za kakšnih dvajset minut / (14. H. 3.) , da bi se malo sprostila in ko bi se vrnila, bi se počutila bolje in bi šla v šolo.

14. SD. Super! / (14. SD. 7. 1.)Vendar, kaj pa boš naredila v primeru, ko se boš vrnila nazaj s sprehoda in bosta strah in živčnost še vedno močnejša od tebe? / (14. SD. 7. 2.)

14. H. Šla bom v šolo, se oglasila do učiteljice in se dogovorila z njo, da ne bi bila tisti dan vprašana, ker nisem dovolj pripravljena. / (14. H. 4.)

14. SD. Ta predlog si se odlično spomnila/ (14. SD. 8.) in me zanima, če si ga že kdaj poskusila izvesti?

14. H. Ne, tega v tem šolskem letu še nisem naredila.

14. SD. Ali se ti zdi dobro, da narediva to kot najino varovalo pred strahom in živčnostjo, da v primeru, ko prideš iz sprehoda in bosta strah in živčnost še vedno močnejša od tebe, greš do učiteljice in se poskušaš dogovoriti, da na ta dan ne bi odgovarjala.

14. H. Ja.. To bi bilo zanimivo preizkusiti.

14. SD. Kaj boš naredila v primeru, če te bosta strah in živčnost v šoli še bolj napadla in ne boš dovolj močna, da bi odšla do učiteljice? / (14. SD. 9.)

14. H. Ja, potem bom šla do socialne delavke in njo prosila, če me lahko opraviči. / (14. H. 5.)

14. SD. Katera od teh dveh varovalk ti je bližje? Kje se počutiš najbolj varno?/ (14. SD. 10.)

14. H. To, da grem do socialne delavke.

14. SD. Eva, kaj meniš, kako vplivata strah in živčnost na tvoje življenje?/ (14. SD. 11.)

14. H. [začudeno..] Hm.. da ne grem v šolo/ (14. H. 6. 1.) in da nimam dovolj ocen / (14. H. 6. 2.).

14. SD. Ali mi lahko poveš, kako lahko ta dva še naprej vplivata na tvoje življenje, če bosta še vedno prevladovala nad tabo?/ (14. SD. 12.)

14. H. Ne bo mi uspelo doseči cilja, da bi prišla do zelene srednje veterinarske šole, ne bom mogla opravljati poklica, ki bi si ga želela.

..situacijo prikažem z risbo, tako, da narišem Evo in njuna problema stran od nje./ (14. SD. 13.)

14. SD. Ker se najin čas zaključuje, bi rada tu končala. Rada bi se ti zahvalila za tvoje sodelovanje/ (14. SD. 14. 1.), pohvalila bi te, ker si povedala, kakšni so tvoji cilji, želje. Odlično si sama našla pot do svojih ciljev/ (14. SD. 14. 2.) in s tem hkrati prispevala k zeleni spremembi/ (14. SD. 14. 3.). Pri tebi sem opazila, da si zelo odločna/ (14. SD. 14. 4.), vztrajna/ (14. SD. 14. 5.) in pametna punca/ (14. SD. 14. 6.). Vem, da ti bo uspelo!/ (14. SD. 14. 7.)

15. SREČANJE

15. VO. S Cvetko na začetku srečanja preveriva, kakšna je sedaj družinska situacija. **Pove in pohvali Evo, da obiskuje šolo vsak dan že dva tedna/ (15. VO. 1.)** ter da Peter še vedno ne kriči. Povprašam jo, kako vidi sebe in če ji je uspelo doseči osebni cilj. **Odgovori, da ima veliko več dobrih dni kot prej / (15. VO. 2.),** da pa se še vedno sooča s težavami z boleznijo. Pove, da naj bi imeli vrsto shizofrenije. Nato z uporabo metode dela reke življenja raziskujeva življenje v preteklosti, sedanjosti in prihodnosti. Po pregledu načrtujeva prve korake za uresničitev ciljev. **Dogovoriva se, da si bo vsak dan planirala in zapisovala, kaj bo počela naslednji dan / (15. VO. 3.).** Nato si ob koncu dneva zabeleži, kaj ji je uspelo narediti in kaj ne / (15. VO. 4.). Cvetka je nad tem dogovorom navdušena in pripravljena na sodelovanje.

9. 3. 2. ODPRTO KODIRANJE

ŠIFRE:

1,... - številka srečanja, SD, O, H, M,...- socialna delavka, oče, hči, mati 1,...- številka izjave 1, številka relevantnih izjav

1,...- številka srečanja, VO, - vsebinski opis 1,...številka relevantnega opisa

PRVO SREČANJE

ŠIFRA. IZJAVE	POMENSKA ENOTA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
1. SD. 1. 1.	<i>Veseli me, da ste me sprejeli.</i>	Pozdrav	Vzpostavljanje in vzdrževanje osebnega stika	Vzpostavljanje prvega stika
1. SD. 1. 2.	<i>Ime.</i>	Predstavitve sebe	Vzpostavljanje in vzdrževanje osebnega stika	Vzpostavljanje prvega stika
1. SD. 1. 3.	<i>Sem socialna delavka.</i>	Predstavitve sebe	Vzpostavljanje in vzdrževanje osebnega stika	Vzpostavljanje prvega stika
1. SD. 1. 4.	<i>Študentka magistrskega programa na Univerzi za socialno delo</i>	Predstavitve sebe	Vzpostavljanje in vzdrževanje osebnega stika	Vzpostavljanje prvega stika
1. M. 1. 1.	<i>Cvetka, zelo sem vesela, da ste prišli.</i>	Pozdrav	Vzpostavljanje in vzdrževanje osebnega stika	Vzpostavljanje prvega stika
1. M. 1. 2.	<i>Tega srečanja sem se zelo veselila.</i>	Predstavitve udeležence	Vzpostavljanje in vzdrževanje osebnega stika	Vzpostavljanje prvega stika
1. M. 1. 3.	<i>Ne vem, kaj naj sama s sabo</i>	Definiranje problema matere	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
1. M. 1. 4.	<i>Problemi se mi kopičijo.</i>	Definiranje problema matere	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
1. M. 1. 5.	<i>Ne vidim konca.</i>	Definiranje problema matere	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
1. SD. 2. 1.	<i>Me veseli, da ste se veselila srečanja.</i>	Pohvala, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavitev delovnega odnosa
1. SD. 2. 2.	<i>Se mi zdi, da lahko skupaj rešiva veliko.</i>	Vlivanje upanja materi	Perspektiva moči	Vzpostavitev delovnega odnosa
1. SD. 2. 3.	<i>Skupaj prideva do zelenih ciljev</i>	Vlivanje upanja materi.	Perspektiva moči	Vzpostavitev delovnega odnosa
1. SD. 2. 4.	<i>Hišni ljubljenci.</i>	Vir moči.	Perspektiva moči.	Vzpostavitev delovnega odnosa
1. SD. 2. 5.	<i>Na prvi vtis, vidim, da zanju lepo skrbite.</i>	Talenti, znanja, sposobnosti.	Perspektiva moči.	Vzpostavitev delovnega odnosa
1. SD. 2. 6.	<i>Imamo lepo vreme.</i>	Klepet o vremenu.	Ogrevanje ozračja z neformalnim pristopom - klepetom	Vzpostavljanje prvega stika
1. SD.2. 7.	<i>Name sonce zelo pozitivno vpliva.</i>	Klepet o vremenu	Ogrevanje ozračja z neformalnim pristopom - klepetom	Vzpostavljanje prvega stika

1. SD. 2. 8.	<i>Danes se počutim zelo prijetno.</i>	Klepet o počutju.	Ogrevanje ozračja z neformalnim pristopom - klepetom	Vzpostavljanje prvega stika
1. M. 2. 1.	<i>Imam rada sonce.</i>	Klepet o vremenu.	Ogrevanje ozračja z neformalnim pristopom - klepetom	Vzpostavljanje prvega stika
1. M. 2. 2.	<i>Danes se izjemoma dobro počutim</i>	Klepet o vremenu.	Ogrevanje ozračja z neformalnim pristopom - klepetom	Vzpostavljanje prvega stika
1. M. 2. 3.	<i>Zima mi sploh ne ustreza.</i>	Klepet o vremenu.	Ogrevanje ozračja z neformalnim pristopom - klepetom	Vzpostavljanje prvega stika
1. SD. 3.	<i>Komaj sem našla do vaše hiše.</i>	Klepet o vožnji.	Ogrevanje ozračja z neformalnim pristopom - klepetom	Vzpostavljanje prvega stika
1. M. 3.	<i>Mislím, da v prihodnosti teh problemov ne bo.</i>	Kazalci, ki kažejo pripravljenost na sodelovanje	Vzpostavljanje in vzdrževanje osebnega stika	Vzpostavljanje prvega stika
1. SD. 4.	<i>Sporočim na naslednjem srečanju.</i>	Kazalci, ki kažejo pripravljenost na sodelovanje	Vzpostavljanje in vzdrževanje osebnega stika	Vzpostavljanje prvega stika
1. M. 4. 1.	<i>Imam zelo velike probleme glede njenega izostajanja od pouka.</i>	Definiranje problema matere	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. M. 4. 2.	<i>Mož slabe volje, nastrojen.</i>	Definiranje problema matere	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. M. 4. 3.	<i>Domov pride razburjen in jezo kar stresa na naju s hčerjo.</i>	Definiranje problema matere	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. M. 4. 4.	<i>Sem psihiatrični bolnik.</i>	Definiranje problema matere	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 5. 1.	<i>V socialnem delu temu rečemo instrumentalna definicija problema.</i>	Razlaga o konceptih dela	Znanje za ravnanje	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 5. 2.	<i>Bi rada z vami sklenila dogovor o sodelovanju in nadaljnjih srečanjih.</i>	Razlaga o konceptih dela	Znanje za ravnanje	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 5. 3.	<i>Enkrat tedensko, na srečanje uro in pol</i>	Časovni okvir	Dogovor o sodelovanju	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 5. 4.	<i>Lahko sproti dogovarjamo.</i>	Časovni okvir	Dogovor o sodelovanju	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. M. 5.	<i>Se strinjam, enkrat tedensko bo dovolj.</i>	Pristanek matere na sodelovanje.	Dogovor o sodelovanju	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD.6. 1.	<i>Bomo skupaj pogledali, kaj je možno narediti danes.</i>	Vabilo na sodelovanje tukaj in zdaj.	Dogovor o sodelovanju	Vzpostavljanje delovnega odnosa

1. SD. 6. 2.	<i>Moja naloga, da varujem prostor za raziskovanje</i>	Postavljanje varnega prostora.	Dogovor o sodelovanju	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 6. 3.	<i>Vse informacije, ki bodo podane v tem prostoru, tu tudi ostanejo.</i>	Postavljanje varnega prostora.	Dogovor o sodelovanju	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 6. 4.	<i>Pričakujem, da boste pri pogovoru aktivno sodelovali.</i>	Moja pričakovanja.	Dogovor o sodelovanju	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 6. 5.	<i>Vi imate bistveno vlogo pri odvijanju pogovora.</i>	Predstavitve vloge udeležencev	Dogovor o sodelovanju	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 6. 6.	<i>Jaz bom pogovor le vodila.</i>	Predstavitve moje vloge	Dogovor o sodelovanju	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 6. 7.	<i>Pogovor bom usmerjala k vašim želenim ciljem.</i>	Predstavitve moje vloge	Dogovor o sodelovanju	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. M. 6.	<i>Se strinjam.</i>	Pristanek matere na sodelovanje.	Dogovor o sodelovanju	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 7.	<i>Kaj je vaš osebni cilj, ki bi ga želeli doseči ob koncu naših srečanj?</i>	Vprašanja o osebnih ciljih	Definiranje in oblikovanje ciljev	
1. M. 7. 1.	<i>Spremenila bi svoje življenje.</i>	Osebni cilji matere	Definiranje in oblikovanje ciljev	
1. M. 7. 2.	<i>Začeti reševati te probleme.</i>	Osebni cilji matere	Definiranje in oblikovanje ciljev	
1. M. 7. 3.	<i>Spremenila bi svoj slog življenja.</i>	Osebni cilji matere	Definiranje in oblikovanje ciljev	
1. SD. 8. 1.	<i>Uau, zelo me veseli, da ste tako jasno opredelila svoje cilje!</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 8. 2.	<i>Kaj je vaš največji cilj, ki ga želite pridobiti v IDPP pridobiti za družino?</i>	Vprašanja o ciljih za družino	Definiranje in oblikovanje ciljev	
1. M. 8. 1.	<i>Delati na odnosu s hčerjo.</i>	Cilji matere za družino	Definiranje in oblikovanje ciljev	
1. M. 8. 2.	<i>Delati na odnosu z možem.</i>	Cilji matere za družino	Definiranje in oblikovanje ciljev	
1. M. 8. 3.	<i>Spremeniti odnose v družini.</i>	Cilji matere za družino	Definiranje in oblikovanje ciljev	
1. M. 8. 4.	<i>Da bi več časa preživeli skupaj kot družina.</i>	Cilji matere za družino	Definiranje in oblikovanje ciljev	
1. SD. 9. 1.	<i>Zdite se mi zelo močna oseba.</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči.	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 9. 2.	<i>Odločna oseba.</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči.	Vzpostavljanje delovnega odnosa

1. SD. 9. 3.	<i>Hitro postavljate konkretne cilje.</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči.	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 9. 4.	<i>Veseli me, da pozitivno razmišljate.</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči.	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 9. 5.	<i>Veseli me, da si želite delati na spremembah.</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči.	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 9. 6.	<i>Ali vam je kdo pri težkih situacijah že pomagal?</i>	»več o tem« vprašanje	Potencialna, raziskovalna, preokvirajoča vprašanja.	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 10.	<i>Kdo je že pomagal?</i>	»več o tem« vprašanje	Potencialna, raziskovalna, preokvirajoča vprašanja.	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. M. 9. 1.	<i>Psihologinja v zdravstvenem domu v Krškem.</i>	Viri moči	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. M. 9. 2.	<i>Center za socialno delo</i>	Viri moči	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. M. 9. 3.	<i>Punca, ki nudi učno pomoč.</i>	Viri moči	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. M. 9. 4.	<i>Socialna delavka na šoli.</i>	Viri moči	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 11.1.	<i>Vesela sem, da ste tudi meni omogočili to priložnost za sodelovanje.</i>	Izražanje veselja	Ravnanje s sedanostjo	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 11. 2.	<i>Bi kar začeli z »garanjem«.</i>	Uporaba humorja	Spretnosti	
1. SD. 11. 3.	<i>Bi vas kar povabila, da poveste, kako je bilo v preteklosti z vašo osebno izkušnjo.</i>	Odpiranje prostora za razgovor	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev.	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 11. 4.	<i>Kje si danes želite videti spremembe.</i>	Osredotočenost na sedanost	Ravnanje s sedanostjo	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. M. 10.1.	<i>Pred 11 leti so se pri meni začele pojavljati prve težave z boleznijo – depresijo, živčnostjo</i>	Definiranje problema matere	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev.	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. M. 10. 2.	<i>Hčerka v času otroštva doživljala travme.</i>	Definiranje problema matere	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev.	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. M. 10. 3.	<i>Mladoltnica je lastnica tega stanovanja.</i>	Definiranje problema matere	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev.	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. M. 10. 4.	<i>Strah, da bova z možem ostala brez strehe nad glavo.</i>	Definiranje problema matere	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev.	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. M. 10. 5.	<i>Z možem se kar naprej kregava.</i>	Definiranje problema matere	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev.	Vzpostavljanje delovnega odnosa

1. M. 10. 6.	<i>Bila v psihiatrični bolnici v Vojniku.</i>	Definiranje problema matere	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev.	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. M. 10. 7.	<i>Poslabšanje bolezenskega stanja je pričelo vplivati na moj odnos s hčerko.</i>	Definiranje problema matere	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev.	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. M. 10. 8.	<i>Eva se do mene večkrat vede nesramno.</i>	Definiranje problema matere	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev.	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. M. 10. 9.	<i>Eva izsiljuje določene stvari.</i>	Definiranje problema matere	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev.	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. M. 10. 10.	<i>Eva je dostikrat zelo agresivna.</i>	Definiranje problema matere	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev.	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 12. 1.	<i>Vidim, da ste v življenju dali veliko skozi.</i>	Osebni odziv na materine izkušnje	Ravnanje s sedanostjo	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 12. 2.	<i>Ne morem si predstavljati, kako boleča izkušnja je to.</i>	Osebni odziv na materine izkušnje	Ravnanje s sedanostjo	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 12. 3.	<i>Če vas prav razumem</i>	Preverjanje in povzemanje	Spretnost	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 12. 4.	<i>Bi mi lahko povedali še kaj več o vašem možu?</i>	»več o tem« vprašanje	Raziskovalna – potencialna, preokvirajoča vprašanja«	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. M. 11.	<i>Peter dela cele dneve – od šestih zjutraj do devetih zvečer.</i>	Definiranje problema matere	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev.	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 13.	<i>Kaj pa čez vikende, je doma?</i>	»več o tem« vprašanje	Raziskovalna – potencialna, preokvirajoča vprašanja«	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. M. 12. 1.	<i>Peter, soboto po navadi dela.</i>	Definiranje problema matere	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev.	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. M. 12. 2.	<i>Peter je ob nedeljah doma.</i>	Definiranje problema matere	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev.	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 14.	<i>Kako kot družina preživljate vikende?</i>	V »kako« usmerjeno vprašanje	Raziskovalna – potencialna, preokvirajoča vprašanja«	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. M. 13. 1.	<i>Smo v stanovanju</i>	Prispevek matere o preživljanju skupnega časa družine med vikendi	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. M. 13. 2.	<i>Peter počiva, gleda televizijo.</i>	Prispevek matere o preživljanju skupnega časa družine med vikendi	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. M. 13. 3.	<i>Eva je na računalniku.</i>	Prispevek matere o preživljanju skupnega časa družine med vikendi	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa

1. M. 13. 4.	<i>Mati stisnjena tukaj v kotu.</i>	Prispevek matere o preživljanju skupnega časa družine med vikendi	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. M. 13. 5.	<i>Zjutraj gre Eva v šolo, če gre.</i>	Prispevek matere o preživljanju skupnega časa družine med tednom	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. M. 13. 6.	<i>Jaz kuham kosilo.</i>	Prispevek matere o preživljanju skupnega časa družine med tednom	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. M. 13. 7.	<i>Ko pride Eva iz šole domov, vrže torbo v kot.</i>	Prispevek matere o preživljanju skupnega časa družine med tednom	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. M. 13. 8.	<i>Eva gre za računalnik.</i>	Prispevek matere o preživljanju skupnega časa družine med tednom	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. M. 13. 9.	<i>Grem spat.</i>	Prispevek matere o preživljanju skupnega časa družine med tednom	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. M. 13. 10.	<i>Zvečer spregovorimo nekaj malega.</i>	Prispevek matere o preživljanju skupnega časa družine med tednom	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. M. 13. 11.	<i>Želim delati na odnosu z Evo.</i>	Cilji matere za družino	Definiranje in oblikovanje ciljev	
1. M. 13. 12.	<i>Želim spremeniti naše navade v družini.</i>	Cilji matere za družino	Definiranje in oblikovanje ciljev	
1. SD. 15. 1.	<i>Če mi dovolite, bi na kratko povzela vaše besede.</i>	Preverjanje in povzemanje	Osebno vodenje.	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 15. 2.	<i>Da vidim, če razumem vašo situacijo.</i>	Preverjanje in povzemanje	Osebno vodenje	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. M. 14.	<i>Ja, ja...prav.</i>	Potrditev matere o pravilnem razumevanju in povzemanju	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev.	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD.16. 1.	<i>Torej, cilj vam je delati na odnosu s hčerko.</i>	Preverjanje in povzemanje	Osebno vodenje.	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 16. 2.	<i>Potrebovali bova njeno prisotnost</i>	Vabilo k sodelovanju hčerke	Dogovor o sodelovanju	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 16. 3.	<i>Potrebovali bova tudi prisotnost očeta.</i>	Vabilo k sodelovanju očeta.	Dogovor o sodelovanju	Vzpostavljanje delovnega odnosa

1. SD. 16. 4.	<i>Bi se za naslednje srečanje dogovorili, da bi bila prisotna Eva, ker bi si želela slišati še njo.</i>	Sklenitev dogovorov	Etika udeležnosti	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 17. 1.	<i>Nad vašim pripovedovanjem sem zelo navdušena.</i>	Pohvala, komplimenti materi.	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa

1. SD. 17. 2.	<i>Kako odprto ste povedala svojo zgodbo.</i>	Talenti, znanja, sposobnosti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 17. 3.	<i>Pokazali ste svojo moč.</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 17. 4.	<i>Jasno ste izrazili želje</i>	Pohvala, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 17. 5.	<i>Jasno ste izrazili cilje.</i>	Pohvala, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 17. 6.	<i>Jasno ste izrazili potrebe.</i>	Pohvala, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 17. 7.	<i>Velik korak k »zmagi« ste naredili že s tem, da ste razmišljali o spremembah.</i>	Pohvala, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 17. 8.	<i>Ubesešli brez zadržkov.</i>	Pohvala, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 17. 9.	<i>Energična.</i>	Pohvala, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 17. 10.	<i>Odprta.</i>	Pohvala, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 17. 11.	<i>Komunikativna.</i>	Pohvala, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 17. 12.	<i>Iniciativna ženska, ki ve, kaj bi rada dosegla v življenju.</i>	Pohvala, komplimenti.	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
1. SD. 17.13.	<i>Veselim se naslednjega srečanja z vami.</i>	Krepitev občutka smiselnosti za sodelovanje.	Vzpostavljanje in vzdrževanje osebnega stika	Vzpostavljanja prvega stika

DRUGO SREČANJE

ŠIFRA IZJAVE	IZVORNA IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
2. VO. 1.	<i>Prvič srečala z Evo</i>	Prvo srečanje z Evo	Vzpostavljanje in vzdrževanje osebnega stika	Vzpostavitev prvega stika

2. VO. 2.	<i>Sem se predstavila, kdo sem.</i>	Predstavitev sebe	Vzpostavljane in vzdrževanje osebnega stika	Vzpostavitev prvega stika
2. VO. 3.	<i>Sem povedala, zakaj sem tukaj.</i>	Predstavitev sebe	Vzpostavljane in vzdrževanje osebnega stika	Vzpostavitev prvega stika
2. VO. 4.	<i>Eva je komaj vzpostavila očesni stik z mano.</i>	Očesni stik	Vzpostavljane in vzdrževanje osebnega stika	Vzpostavitev prvega stika
2. VO. 5.	<i>Hčerka je svoj pogled ozrla v tla.</i>	Očesni stik	Vzpostavljane in vzdrževanje osebnega stika	Vzpostavitev prvega stika
2. VO. 6.	<i>Eva je imela lasje čez oči.</i>	Mimika obraza	Vzpostavljane in vzdrževanje osebnega stika	Vzpostavitev prvega stika
2. VO. 7.	<i>Telesna drža Eve je bila zaprta.</i>	Telesna drža	Vzpostavljane in vzdrževanje osebnega stika	Vzpostavitev prvega stika
2. VO. 8.	<i>Eva je imela prsni koš in roke sključene skupaj.</i>	Telesna drža	Vzpostavljane in vzdrževanje osebnega stika.	Vzpostavitev prvega stika
2. VO. 9.	<i>Zrcalila sem njene gibe.</i>	Zrcaljenje	Vzpostavljane in vzdrževanje osebnega stika	Vzpostavitev prvega stika
2. VO. 10.	<i>Tedaj je Eva začela nekaj govoriti.</i>	Spremembe v komunikaciji	Kazalci uspešnosti	
2. VO. 11.	<i>Eva ima zelo rada živali</i>	Viri moči Eve	Perspektiva moči	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. VO. 12.	<i>Rada bi postala veterinarica.</i>	Želje Eve	Perspektiva moči	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. VO. 13.	<i>Naš pogovor bo potekal v varnem prostoru</i>	Predstavitev, kako bo potekal pogovor	Dogovor o sodelovanju	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. VO. 14.	<i>Vse informacije, ki se bodo nahajale tu, tukaj tudi ostale.</i>	Postavitev varnega prostora	Dogovor o sodelovanju	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. VO. 15.	<i>Poudarila sem svojo vlogo.</i>	Predstavitev moje vloge – vloge zaveznika	Dogovor o sodelovanju	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. VO. 16.	<i>Povedala sem jima, da sta za pogovor pomembni in da brez njiju proces pomoči ne moremo speljati.</i>	Predstavitev vloge udeležencev	Dogovor o sodelovanju	Vzpostavitev delovnega odnosa
2.SD.1.	<i>Eva, mamine želje za prihodnost sem slišala, sedaj me zanimajo tudi tvoje želje, kaj si ti želiš?</i>	Vprašanja o osebnih ciljih	Definiranje in oblikovanje ciljev	
2. H. 1. 1.	<i>Želim si, da se ne bi kregali.</i>	Cilji Eve za družino	Definiranje in oblikovanje ciljev	
2. H. 1. 2.	<i>Želim imeti boljši odnos z mamo.</i>	Cilji Eve za družino	Definiranje in oblikovanje ciljev	
2. H. 1. 3.	<i>Želim, da oče ni bi tako kričal.</i>	Cilji Eve za družino	Definiranje in oblikovanje ciljev	
2. H. 1. 4.	<i>Rada kuham.</i>	Sposobnosti, znanja Eve	Perspektiva moči	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. M. 1. 1.	<i>Res je, da znaš dobro kuhati.</i>	Delo iz perspektive moči Cvetke	Kazalci uspešnosti	

2. M. 1. 2.	<i>Vedno pustiš umazano kuhinjo, kako da je vanjo padla bomba.</i>	Definiranje problema matere	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev.	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. M. 1. 3.	<i>Ko pride oči domovin se nad mano dere in se nad tabo dere.</i>	Definiranje problema matere	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev.	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. SD. 2. 1.	<i>Glede pomivanja in pospravlja posode sem imela podobne izkušnje kot ti.</i>	Podelitev osebnih izkušenj	Osebno vodenje	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. SD. 2. 2.	<i>Eva te popolnoma razumem, ampak moraš razumeti, da je tudi pospravljanje del našega življenja.</i>	Vodenje k dobrim izidom	Osebno vodenje	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. SD. 2. 3.	<i>Jaz vidim v tem primeru pri mami skrb, za katero si prizadeva, da bi postala samostojna.</i>	Vodenje s preokviranjem	Osebno vodenje	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. H. 2.	<i>Sodelovanje Eve s podajanjem svojih mnenj.</i>	Spremembe v komunikaciji	Kazalci uspešnosti	
2. SD. 3.	<i>Če prav razumem.</i>	Preverjanje in povzemanje	Osebno vodenje	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. H. 3.	<i>Jo bom pomila, vendar kasneje.</i>	Pogajanje in sklepanje kompromisov udeleženi	Načelo pogajanja	Lüssijeva načela
2. SD. 4.	<i>V kolikšnem času pa bi bila sposobna pomiti posodo?</i>	Pogajanje in sklepanje kompromisov udeleženi	Načelo pogajanja	Lüssijeva načela
2. H. 4.	<i>Čez kaki dve uri.</i>	Prispevek Eve - možne rešitve	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. SD. 5.	<i>Kaj pa vi menite o tem, da Eva pospravi posodo po dveh urah?</i>	Preverjanje o možnih rešitvah drugih udeleženi	Načelo vsestranske koristnosti	Lüssijeva načela
2. M. 2.	<i>To definitivno ne bo šlo, ker bo oče prej doma in bom vsega spet jaz kriva.</i>	Prispevek Cvetke	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. SD. 6. 1.	<i>Kaj pa vi predlagate glede tega, Cvetka?</i>	Odprto vprašanje	Potencialna, raziskovalna, preokvirajoča vprašanja	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. SD. 6. 2.	<i>V kolikšnem času bi bilo za vas sprejemljivo, da bi Eva pospravila posodo?</i>	V » rešitev » usmerjeno vprašanje	Potencialna, preokvirajoča vprašanja	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. M. 3.	<i>Naj se Eva sama odloči, ampak naj bo manj ko v dveh urah.</i>	Prispevek Cvetke	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa

2. SD. 7.	<i>Torej, kaj predlagaš?</i>	Odprto vprašanje	Potencialna, preokvirajoča vprašanja	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. H. 5.	<i>Dobro, potem bom pospravila v roku pol ure.</i>	Prispevek Eve - možne rešitve	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. SD. 8.	<i>Si prepričana, da bo zate to sprejemljivo in boš zmožna uresničiti ta dogovor?</i>	Preverjanje o zmogljivosti doseganja predlaganih rešitev	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. SD. 9.	<i>Eva, če si predstavljaš lestvico od 1 do 10, kjer 1 pomeni, da je odnos med vama popolnoma nemogoč – ne sodelovalen, 10 pa, da je zelo razumljiv, brežhiben, iskren, odprt, brez prepirov. Kje po tvojem mnenju je vajin odnos z materjo?</i>	Ocenjevalna lestvica za določanje teže problema	Kratka, v rešitev usmerjena družinska terapija	
2. H. 7.	<i>Jaz sem na točki 3.</i>	Opis teže problema Eve	Kratka, v rešitev usmerjena družinska terapija	
2. SD. 10.	<i>Cvetka, kaj pa vi menite?</i>	Odprto vprašanje	Potencialna, preokvirajoča vprašanja	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. M. 4.	<i>Jaz pa sem na 4.</i>	Opis teže problema Cvetke	Kratka, v rešitev usmerjena družinska terapija	
2. SD. 11. 1.	<i>Bravo, sta že skoraj na polovici!</i>	Krepitev moči skozi pohvalo	Perspektiva moči	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. SD. 11. 2.	<i>Eva, kaj bi rekla, kaj je tisto, pozitivno, kar te je pripeljalo do številke 3?</i>	Vprašanje izjeme	Kratka, v rešitev usmerjena družinska terapija	
2. H. 8.	<i>Takrat, ko je mami bolj aktivna, ko ni utrujena in ne spi cele dneve, se super razumeva, se pogovarjava in smejiva.</i>	Potencialni rešitveni vzorci Eve	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. SD. 12.	<i>Kje na ocenjevalni lestvici pa bi si želela biti ob koncu našega sodelovanja?</i>	Vprašanja o osebnih ciljih	Definiranje in oblikovanje ciljev vprašanja	
2. H. 9.	<i>Ob koncu sodelovanja želim biti na 10.</i>	Osebni cilji Eve.	Definiranje in oblikovanje ciljev	
2. SD. 13.	<i>Kaj bo takrat drugače?</i>	V »prihodnost« usmerjeno vprašanje	Potencialno, preokvirajoče vprašanje	Vzpostavitev delovnega odnosa

2. H. 10. 1.	<i>Mama bo aktivna, ne bo več spala, manj se bova prepirali.</i>	Potencialno rešitveni vzorci Eve	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. H. 10. 2.	<i>Večkrat bova šli ven skupaj na sprehod.</i>	Potencialno rešitveni vzorci Eve	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. H. 10. 3.	<i>Več se bova pogovarjali</i>	Potencialno rešitveni vzorci Eve	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. H. 10. 4.	<i>Manj bo kričala name.</i>	Potencialno rešitveni vzorci Eve	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. SD. 14.	<i>Kaj pa vi Cvetka, kako vam je uspelo priti do 4?</i>	Vprašanje izjeme	Kratka, v rešitev usmerjena družinska terapija	
2. M. 5.	<i>Takrat ko ne spim toliko, greva ven na sprehod in se več pogovarjava.</i>	Potencialno rešitveni vzorci Cvetke.	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. SD. 15.	<i>Kje pa si vi želite biti?</i>	Vprašanja o osebnih ciljih	Definiranje in oblikovanje ciljev vprašanja	
2. M. 6.	<i>Želim priti na 8.</i>	Osební cilji matere.	Definiranje in oblikovanje ciljev	
2. SD. 16.	<i>Kako bo zgledal vajin odnos na številki 8?</i>	V »prihodnost« usmerjeno vprašanje	Potencialno, raziskovalno, preokvirujoče vprašanje	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. M. 7. 1.	<i>Prepirali se bova bistveno manj, ne bom se več jezila.</i>	Potencialno rešitveni vzorci Cvetke.	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. M. 7. 2.	<i>Eva bo pospravljala za sabo.</i>	Potencialno rešitveni vzorci Cvetke.	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. M. 7. 3.	<i>Me bo spoštovala, ne bo me več žalila in mi govorila »govno«.</i>	Potencialno rešitveni vzorci Cvetke.	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. SD. 17.	<i>Kaj je prvi najmanjši možni korak, ki bi ga lahko naredili, da pridete na točko 5 na lestvici?</i>	V »rešitev« usmerjeno vprašanje	Potencialna, raziskovalna, preokvirujoča vprašanja	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. M. 8.	<i>Definitivno moram manj spati.</i>	Potencialno rešitveni vzorci Cvetke.	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. SD. 18.	<i>Kako boste uresničili svoje cilje?</i>	Vprašanje usmerjeno v prihodnost	Potencialna, raziskovalna, preokvirujoča vprašanja	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. M. 9.	<i>...meni tableti narekujejo, kako se bom počutila.</i>	Definiranje problema	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. SD. 19.	<i>Ali obstajajo dnevi, ko spite manj?</i>	Vprašanje izjeme	Kratka, v rešitev usmerjena družinska terapija	

2. M. 10.	<i>Ob boljših dnevnih bom Evi predlagala, da greva skupaj na sprehod ali da kaj skupaj skuhava.</i>	Potencialno rešitveni vzorci Cvetke	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. SD. 20. 1.	<i>To se mi zdi odlična ideja!</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. SD. 20. 2.	<i>Eva, kaj pa bi moral biti tvoj najmanjši korak, da se približaš 4?</i>	V »rešitev« usmerjeno vprašanje	Potencialna, raziskovalna, preokvirujoča vprašanja	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. H. 11. 1.	<i>Pospravila bom posodo.</i>	Potencialni rešitveni vzorci Eve	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. H. 11. 2.	<i>Trudila se bom bolj pospravljati za sabo.</i>	Potencialni rešitveni vzorci Eve	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. M. 11.	<i>Danes Eva spet ni bila v šoli.</i>	Definiranje problema matere.	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. SD. 21.	<i>Kaj se je zgodilo Eva, da nisi šla v šolo?</i>	V »kaj« usmerjeno vprašanje	Potencialna, raziskovalna, preokvirujoča vprašanja	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. SD. 22.	<i>Mama mi je že na prejšnjem srečanju povedala, da ti je v veselje ostajati doma.</i>	Uporaba humorja	Spretnost	
2. SD. 23.	<i>Kaj se mora zgoditi, da v sebi ne boš čutila blokade in odšla v šolo?</i>	Vprašanje usmerjeno v sedanjost	Potencialno, raziskovalna, preokvirujoča vprašanja	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. H. 12. 1.	<i>Men' je muka ostajati zjutraj, pripraviti torbo, oblačila.</i>	Definiranje problema Eve.	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. H. 12. 2.	<i>Učitelji v šoli so nesramni.</i>	Definiranje problema Eve.	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. SD. 24.	<i>Kaj bi ti pomagalo, da zmogla iti v šolo?</i>	Spodbujajoče vprašanje	Potencialna, raziskovalna, preokvirujoča vprašanja	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. H. 13.	<i>Da bi si zvečer pripravila torbo in oblačila.</i>	Viri za spremembe	Perspektiva moči.	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. SD. 25.	<i>Kako se počutiš, ko ti uspe iti v šolo?</i>	V »kako« usmerjeno vprašanje	Potencialna, raziskovalna, preokvirujoča vprašanja	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. H. 14.	<i>Ob prihodu v šolo se počutim dobro.</i>	Definiranje problema Eve.	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. M. 12.	<i>Eva ostane večkrat doma tudi zaradi preverjanja znanja.</i>	Definiranje problema Cvetke	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. SD. 26.	<i>Želim si slišati tebe Eva.</i>	Odpiranje prostora za otrokovo stališče.	K otroku usmerjen pristop	

2. H. 15.	<i>Problem je samo takrat, ko se ne pripravim dovolj za kontrolno in se ustrašim in ne grem.</i>	Otrokov glas	K otroku usmerjen pristop	
2. SD. 27.	<i>Kako poteka tvoje učenje?</i>	V » kako« usmerjeno vprašanje	Potencialna, raziskovalna, preokvirujoča vprašanja	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. H. 16.	<i>Punca s Centra za socialno delo.</i>	Viri moči	Perspektiva moči	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. SD. 28.	<i>Kako poteka vajino učenje?</i>	V » kako« usmerjeno vprašanje	Potencialna, raziskovalna, preokvirujoča vprašanja	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. H. 17. 1.	<i>Se malo pogovarjam.</i>	Viri za spremembe.	Perspektiva moči.	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. H. 17. 2.	<i>Se učiva skupaj.</i>	Viri za spremembe.	Perspektiva moči.	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. H. 17. 3.	<i>Tako, da me ona sprašuje.</i>	Viri za spremembe.	Perspektiva moči.	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. SD. 29.	<i>Eva, ali se ti zdi, da ti pri učenju pomaga pomoč druge osebe?</i>	Feedback vprašanje, preverjanje	Potencialna, raziskovalna, preokvirujoča vprašanja	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. H. 18.	<i>Ko pride učiteljica, vem, da se imam za učiti tisto uro, potem pa sem prosta.</i>	Viri za spremembo.	Perspektiva moči.	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. SD. 30.	<i>Ali se sama tudi kdaj učiš?</i>	Vprašanje izjeme	Potencialna, raziskovalna, preokvirujoča vprašanja	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. H. 19.	<i>Sama se ne učim, ker se ne znam in se ne morem.</i>	Definiranje problema Eve.	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. H. 20.	<i>Še kakšno osebo za pomoč.</i>	Viri za spremembo.	Perspektiva moči.	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. SD. 31.	<i>Katere pa so tiste osebe, ki bi ti še lahko pomagale pri učenju?</i>	Iskanje možnih virov za spremembe	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. H. 21.	<i>Dve prijateljici, Niko in Petro..</i>	Viri za spremembo.	Perspektiva moči.	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. SD. 32.	<i>Ali si ju že kdaj prosila za pomoč pri učenju?</i>	Iskanje možnih virov za spremembe	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. H. 22.	<i>Petra mi je že enkrat pomagala in mi je bilo zelo fajn.</i>	Potencialni rešitveni vzorci Eve.	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. SD. 33.	<i>Kdaj ti pa je nazadnje pomagala?</i>	Vprašanje izjeme	Kratka, v rešitev usmerjena družinska terapija	
2. SD. 34. 1.	<i>Kako se ti je takrat zdelo učenje?</i>	Vprašanje izjeme	Kratka, v rešitev usmerjena družinska terapija	
2. SD. 34. 2.	<i>Kaj je bilo tisto, kar te je spodbudilo k učenju?</i>	Vprašanje izjeme	Kratka, v rešitev usmerjena družinska terapija	
2. H. 23.	<i>Bila je Petra zraven mene in sem vedela,</i>	Viri za spremembo	Perspektiva moči.	Vzpostavitev delovnega odnosa

	<i>da če kaj ne bom razumela, da jo lahko vprašam.</i>			
2. SD. 35. 1.	<i>Opažam, da ti je učenje v družbi zelo v podporo, kar zelo cenim.</i>	Osebni odziv na delo tukaj in zdaj	Ravnanje s sedanostjo	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. SD. 35. 2.	<i>Lahko se učim samo sama, v tišini.</i>	Osebna izkušnja učenja.	Osebno vodenje	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. SD. 36.	<i>Eva, kako poteka tvoj dan?</i>	V »kako« usmerjeno vprašanje	Potencialna, raziskovalna, preokvirajoča vprašanja	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. H. 24.	<i>Večina časa preživim doma za računalnikom.</i>	Definiranje problema Eve.	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. H. 25. 1.	<i>Oči cele dneve dela.</i>	Definiranje problema Eve.	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. H. 25. 2.	<i>Mami cele dneve spi.</i>	Definiranje problema Eve.	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. SD. 37.	<i>Ali bi si glede tega želela kakšne spremembe?</i>	Vprašanja o zelenih spremembah	Definiranje in oblikovanje ciljev	
2. H. 26. 1.	<i>Želim, da bi šli večkrat ven na kakšen izlet.</i>	Cilji Eve za družino	Definiranje in oblikovanje ciljev	
2. H. 26. 2.	<i>da oči ne bi bil nejevoljen, ko pride iz službe</i>	Cilji Eve za družino	Definiranje in oblikovanje ciljev	
2. H. 26. 3.	<i>Želim si, da bi šli večkrat skupaj v trgovino</i>	Cilji Eve za družino	Definiranje in oblikovanje ciljev	
2. H. 26. 4.	<i>da ne bi bil samo oči tisti, ki kupuje hrano.</i>	Cilji Eve za družino	Definiranje in oblikovanje ciljev	
2. SD. 38.	<i>Kdaj se je nazadnje zgodilo, da ste skupaj preživeli dan?</i>	Vprašanje izjeme	Kratka, v rešitev usmerjena družinska terapija	
2. SD. 39.	<i>Kako ste ga preživeli?</i>	Vprašanje izjeme	Kratka, v rešitev usmerjena družinska terapija	
2. H. 27.	<i>Skupaj odšli peš na Čičev hrib.</i>	Viri za spremembo	Perspektiva moči	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. SD. 40.	<i>Kako si se takrat počutila?</i>	Vprašanje izjeme	Kratka, v rešitev usmerjena družinska terapija	
2. H. 28.	<i>Ful mi je fajn, ko smo šli vsi trije skupaj.</i>	Viri za spremembo.	Perspektiva moči.	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. SD. 41.	<i>Kaj pa misliš, da je bilo takrat drugače, da vam je uspelo skupaj iti na izlet?</i>	Vprašanje izjeme	Kratka, v rešitev usmerjena družinska terapija	

2. H. 29. 1.	<i>Mami je bila bolj aktivna.</i>	Opis preteklih rešitvenih vzorcev	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. H. 29. 2.	<i>Oči je bil doma.</i>	Opis preteklih rešitvenih vzorcev	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. H. 29. 3.	<i>..pa še lep dan je bil.</i>	Opis preteklih rešitvenih vzorcev	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. SD. 42.	<i>Se spomniš še kakšnega skupnega dogodka, ki se je zgodil pred kratkim?</i>	Vprašanje izjeme	Kratka, v rešitev usmerjena družinska terapija	
2. H. 30.	<i>Šli smo skupaj k babici na obisk.</i>	Opis preteklih rešitvenih vzorcev	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
2. SD. 43.	<i>Kako je bilo takrat?</i>	Vprašanje izjeme	Kratka, v rešitev usmerjena družinska terapija	
2. H. 36.	<i>...da se z avtom peljemo skupaj.</i>	Viri za spremembe	Perspektiva moči	Vzpostavitev delovnega odnosa.
2. SD. 44. 1.	<i>Ugotavljam, da je vaše skupno druženje zelo pogojeno s tem, kakšne volje je mati in če je oči doma, če ne dela.</i>	Podelitev svojih interpretacij	Ravnanje s sedanostjo.	
2. SD. 44. 2.	<i>Zdi se mi zelo pomembno delati na tem, da bi vsi trije več časa preživeli skupaj.</i>	Moj prispevek	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa

TRETJE SREČANJE

ŠIFRA IZJAVE	IZVORNA IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
3. VO. 1.	<i>Na začetku pogovora sem delo pričela s preverjanjem dogovorov, ki smo jih na drugem srečanju sklenili.</i>	Preverjanje dogovorov z drugega srečanja	Osebo vodenje	Vzpostavitev delovnega odnosa
3. VO. 2.	<i>Sta povedali, kako jima je uspelo dogovore uresničiti.</i>	Poročanje udeleženih o doseženih dogovorih	Etika udeležnosti	Vzpostavitev delovnega odnosa
3. VO. 3.	<i>Izboljšati izražanje besed v odnosu med Cvetko in Evo.</i>	Cilji Eve za družino	Definiranje in oblikovanje ciljev	
3. VO. 4.	<i>želja po večjem izražanju čustev.</i>	Cilji matere za družino	Definiranje in oblikovanje ciljev	
3. VO. 5.	<i>Cvetka in Eva prispevali k iskanju možnih rešitev.</i>	Sodelovanje Cvetke in Eve	Kazalci uspešnosti	

3. VO. 6.	<i>Sklepanje dogovorov.</i>	Načrtovanje dela za naprej	Etika udeležnosti	Vzpostavitev delovnega odnosa
3. VO. 3.	<i>Opisala je svojo življenjsko zgodbo.</i>	Definiranje problema matere.	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa

ČETRTO SREČANJE

ŠIFRA IZJAVE	IZVORNA IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
4. VO. 1.	<i>Preverili najine dogovore, ki sva jih sklenili na tretjem srečanju</i>	Preverjanje dogovorov s tretjega srečanja	Osebo vodenje	Vzpostavitev delovnega odnosa
4. VO. 2.	<i>Predaja informacij o tem, kakšne so možne zaposlitve</i>	Moj prispevek	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
4. VO. 3.	<i>Začela se je jeziti in vpiti nad Cvetko in mano.</i>	Odziv Eve med delovnim odnosom	Vzpostavljanje in vzdrževanje osebnega stika	Vzpostavljanje prvega stika
4. VO. 4.	<i>Nisem znala takoj odreagirati.</i>	Moj odziv nemoči	Vzpostavljanje in vzdrževanje osebnega stika	Vzpostavljanje prvega stika
4. VO. 5.	<i>Na nadaljnjih naših srečanjih ne bom dopuščala takšnega obnašanja</i>	Postavljanje pravil v delovnem odnosu	Dogovor o sodelovanju	Vzpostavljanje delovnega odnosa
4. VO. 6.	<i>Mirno sodelovanje vseh.</i>	Postavljanje pravil v delovnem odnosu	Dogovor o sodelovanju	Vzpostavljanje delovnega odnosa
4. VO. 7.	<i>Smo se dogovorili, da bomo srečanje nadaljevali naslednjič.</i>	Dogovor o naslednjem srečanju	Etika udeležnosti	Vzpostavljanje delovnega odnosa
4. VO. 8.	<i>Spregovorila sem ji o stiski, s katero sem se soočila na današnjem srečanju</i>	Podelitev svoje nemoči	Načelo odpiranja problema	Lüssijeva načela
4. VO. 9.	<i>Sva se pogovarjali o tem, od kdaj pri Evi zaznava takšno obnašanje in kakšno je bilo njeno otroštvo.</i>	Iskanje koristnih podatkov iz preteklosti	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
4. VO. 10.	<i>Cvetko povabila, da je pomislila, kdaj nazadnje se je zgodilo, da je bil Evin odnos boljši.</i>	Vprašanje izjeme	Kratka, v rešitev usmerjena družinska terapija	
4. VO. 11.	<i>Spodbujala sem jo, da je ubesedil čim več takšnih dogodkov.</i>	Vprašanje izjeme	Kratka, v rešitev usmerjena družinska terapija	

PETO SREČANJE

ŠIFRA IZJAVE	IZVORNA IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
5. VO. 1.	<i>Vsakega udeleženega sem povabila, da je vstopil s svojo definicijo problema.</i>	Povabilo vseh udeleženi k definiranju problema.	Etika udeležnosti	Vzpostavitev delovnega odnosa
5. VO. 2.	<i>Izpostavila situacijo iz prejšnjega srečanja, saj sem se počutila zelo neprijetno.</i>	Moj prispevek	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
5. SD. 1. 1.	<i>Eva, ob koncu našega prejšnjega srečanja mi je bilo zelo hudo, ker sem te tako začela spraševati o šoli.</i>	Izražanje osebne stiske in čustev	Načelo odpiranja problema	Lüssijeva načela
5. SD. 1. 2.	<i>Imam občutek, kot da glede šolske situacije ne vidiš izhoda, zato sem se odločila, da ti postavim malce nenavadno vprašanje.</i>	Vprašanje čudeža	Kratka, v rešitev usmerjena družinska terapija	
5. SD. 1. 3.	<i>Predstavljal si, da zvečer, ko odideš spat, ponoči pride k tebi nočna vila, te začara in odpravi vse probleme, zjutraj se zbudiš, ne vedoč, da je problem izginil. Torej, problema ni več, zjutraj vstaneš, kaj boš najprej opazila na sebi?</i>	Vprašanje čudeža	Kratka, v rešitev usmerjena družinska terapija	
5. SD. 1. 4.	<i>Kakšni občutki bi te obdajali ob dejstvu, da nimaš več problemov?</i>	Vprašanje čudeža	Kratka, v rešitev usmerjena družinska terapija	
5. H. 1.	<i>Najprej bi opazila sproščenost, ne bi bila tako napeta, bila bi dobre volje..</i>	Definiranje in soustvarjanje možnih in zelenih izidov Eve – odgovor na vprašanje čudeža	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
5. SD. 2	<i>Kako bi se obnašala do mame?</i>	Vprašanje čudeža	Kratka, v rešitev usmerjena družinska terapija	

5. H. 2. 1.	<i>Do nje bi bila bolj prijazna, ne bi se kregala z njo zjutraj.</i>	Definiranje in soustvarjanje možnih in želenih izidov Eve – odgovor na vprašanje čudeža	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
5. H. 2. 2.	<i>Psa bi peljala na sprehod, nato pa bi se brez problema odpravila v šolo.</i>	Definiranje in soustvarjanje možnih in želenih izidov Eve – odgovor na vprašanje čudeža	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
5. SD. 3.	<i>Torej, ko prideš v šolo, kaj bi bilo drugače?</i>	Vprašanje čudeža	Kratka, v rešitev usmerjena družinska terapija	
5. H. 3. 1.	<i>Ko bi prišla v šolo, bi se počutila v razredu bolj enakovredno.</i>	Definiranje in soustvarjanje možnih in želenih izidov Eve – odgovor na vprašanje čudeža	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
5. H. 3. 2.	<i>Sošolci me ne bi več zbadali z besedami.</i>	Definiranje in soustvarjanje možnih in želenih izidov Eve – odgovor na vprašanje čudeža	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
5. H. 3. 3.	<i>Bolj bi se družila s prijateljicami.</i>	Definiranje in soustvarjanje možnih in želenih izidov Eve – odgovor na vprašanje čudeža	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
5. SD. 4.	<i>Ko bi zaključila s šolo, bi se vrnila domov.. kaj bi bilo drugače?</i>	Vprašanje čudeža	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	
5. H. 4.	<i>Ne bi imela več odpora do šole, šla bi se učiti z večjim veseljem.</i>	Definiranje in soustvarjanje možnih in želenih izidov Eve – odgovor na vprašanje čudeža	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
5. SD. 5.	<i>Kaj bi sledilo po učenju?</i>	Vprašanje čudeža	Kratka, v rešitev usmerjena družinska terapija	
5. H. 5. 1.	<i>Z mamo bi šle ven na sprehod, ne bi bila živčna, ker ne bi spala.</i>	Definiranje in soustvarjanje možnih in želenih izidov Eve – odgovor na vprašanje čudeža	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa
5. H. 5. 2.	<i>Oči bi me večkrat vprašal kaj se dogaja v šoli.</i>	Definiranje in soustvarjanje možnih in želenih izidov Eve – odgovor na vprašanje čudeža	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa

5. SD. 6. 1.	<i>Eva, ali se lahko dogovoriva, da si v prihodnjem tednu izbereš dan, ko se ta čudež zgodi?</i>	Sklepanje dogovorov	Etika udeležnosti	Vzpostavitev delovnega odnosa
5. SD. 6. 2.	<i>Narediš se, kot da je problem izginil in se obnašaš tako, kot si mi opisala sedaj.</i>	Načrtovanje dogovorov na podlagi vprašanja čudeža	Etik udeležnosti	Vzpostavitev delovnega odnosa
5. SD. 7. 1.	<i>Pri tem te prosim, da v izbranem dnevu opazuješ kako se boš počutila.</i>	Načrtovanje dogovorov na podlagi vprašanja čudeža	Etik udeležnosti	Vzpostavitev delovnega odnosa
5. SD. 7. 2.	<i>Vajina naloga pa je, da ugotovita kateri dan je bil to in da mi o tem dnevu poročata na naslednjem srečanju.. vajina opažanja o tem, kaj je bilo takrat drugače.</i>	Podelitev konkretnih nalog Cvetki in Petru.	Osebno vodenje	Vzpostavitev delovnega odnosa
5. VO. 3.	<i>Peter krepi moč Eve in jo spodbuja glede učenja.</i>	Delo iz perspektive moči Petra	Kazalci uspešnosti	
5. VO.4.	<i>Daje ji napotke in ji poskuša pojasniti, da je pridobivanje učne pomoči prednost zanj, da bo napredovala in da ji bo lažje.</i>	Delo iz perspektive moči Petra	Kazalci uspešnosti	
5. VO. 6.	<i>Evo povprašam in prosim za dovoljenje, če lahko vstopim v kontakt s socialno delavko na šoli, da bi raziskala, kaj bi bilo možno storiti, da bi jih prilagodili način spraševanja in preverjanje nalog.</i>	Pobuda Evi za sodelovanje s socialno delavko na šoli	Načelo kontakta	Lüssijeva načela
5. VO. 7.	<i>Eva dovoljuje in mi tudi poda kontaktne podatke.</i>	Sodelovanje Eve	Kazalci uspešnosti	
5. O. 1.	<i>Od danes naprej ne smeš biti več na računalniku, ker ničesar ne narediš doma.. to bo tvoja kazen.</i>	Definiranje problema Petra	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavitev delovnega odnosa

5. SD. 8. 1.	<i>Mislim, da to mogoče ne bo dobro za Evo.. Eva, si pripravljena sprejeti kompromis in se namesto popolne ukinitve računalnika, kot zahteva tvoj oče, raje dogovorimo za to, da omejimo čas?</i>	Zagovorništvo in ustvarjanje prostora za otrokov glas	K otroku usmerjen pristop	
5. SD. 8. 2.	<i>Eva, koliko časa bi potrebovala na dan računalnik oz. koliko bi ti bilo dovolj?</i>	»več o tem« vprašanje	Potencialna, raziskovalna, preokvirajoča vprašanja	Vzpostavljanje delovnega odnosa
5. H. 6.	<i>5 minut.</i>	Možne rešitve – prispevek Eve	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
5. SD. 9. 1.	<i>Ali se ti zdi to sprejemljivo?</i>	Preverjanje o zmogljivosti doseganja predlaganih rešitev	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
5. SD. 9. 2.	<i>Predlagam, da razmisliš tako, da boš res sama zmogla uresničiti dogovor.</i>	Moj prispevek	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
5. H. 7.	<i>Pol pa naj bo pol ure.. mislim, da bo to dovolj.</i>	Možne rešitve – prispevek Eve	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
5. SD. 10.	<i>Ali je za vaju to sprejemljiv dogovor?</i>	Odpiranje prostora za izražanje stališč vseh udeležencev	Načelo vsestranske koristnosti	Lüssijeva načela
5. H. 8.	<i>Kaj pa v primeru, če pride oči domov iz službe in hoče iti na računalnik? Kaj moram takrat storiti?</i>	Sodelovanje Eve	Kazalci uspešnosti	
5. SD. 11.	<i>Peter, predajam vam besedo.. kaj mora Eva storiti v tem primeru? Kaj predlagate?</i>	Spodbuda k direktni komunikacije med družinskimi člani.	Načelo pogajanja	Lüssijeva načela
5. O. 2.	<i>V tem primeru boš morala iti dol za nekaj minut, potem boš lahko šla nazaj</i>	Pogajanje in sklepanje kompromisov udeležencev	Načelo pogajanja	Lüssijeva načela

	<i>za toliko časa, kot ti bo še ostalo.</i>			
5. H. 9.	<i>In kaj boš naredil v primeru, če bom potrebovala še minuto?</i>	Pogajanje in sklepanje kompromisov udeleženi	Načelo pogajanja	Lüssijeva načela
5. O. 3.	<i>Minuto bom že počakal, ampak če bo ta minuta res minuta.. in se ne bo potem zavleklo na dvajset minut, kot sem že navajen.</i>	Pogajanje in sklepanje kompromisov udeleženi	Načelo pogajanja	Lüssijeva načela
5. M. 1.	<i>Kako se bomo dogovorili pa glede vikendov?</i>	Pogajanje in sklepanje kompromisov udeleženi	Načelo pogajanja	Lüssijeva načela
5. H. 10.	<i>Ja, takrat bi potrebovala na dan recimo dve uri.</i>	Pogajanje in sklepanje kompromisov udeleženi	Načelo pogajanja	Lüssijeva načela
5. O. 4. 1.	<i>Eva, s tem se ne strinjam.</i>	Pogajanje in sklepanje kompromisov udeleženi	Načelo pogajanja	Lüssijeva načela
5. O. 4. 2.	<i>Mislim, da zate ne bo sprejemljivo biti na računalniku samo dve uri.</i>	Pogajanje in sklepanje kompromisov udeleženi	Načelo pogajanja	Lüssijeva načela
5. O. 4. 3.	<i>Takole se dogovoriva.. če se boš med tednom držala dogovora, si med vikendom na računalniku lahko štiri ure: dve uri sta namenjeni gledanju filma, eno uro za igrice ter eno uro za Facebook. Kar boš najprej počela in kako si boš razporedila čas, je tvoj problem.</i>	Pogajanje in sklepanje kompromisov udeleženi	Načelo pogajanja	Lüssijeva načela
5. M. 2.	<i>Eva, se strinjam z očetom, da boš za vikend potrebovala več časa.</i>	Pogajanje in sklepanje kompromisov udeleženi	Načelo pogajanja	Lüssijeva načela
5. VO. 9.	<i>V drugem delu srečanja sem pogovor usmerila k doseganju Evinega cilja, in sicer glede skupnega preživljanja časa. Naredila sem prostor, v katerem se je slišal Evin glas.</i>	Odpiranje prostora za otrokov glas	K otroku usmerjen pristop	

5. VO. 10.	<i>Povedala je, da si želi več skupnega časa preživljata z njima kot družina.</i>	Želje Eve	K otroku usmerjen pristop	
5. VO. 11.	<i>Želi si, da bi čez vikend šli kdaj na izlet.</i>	Želje Eve	K otroku usmerjen pristop	
5. VO. 12.	<i>Zagovarjam Evo in Petru razložim, da tukaj ne gre za denar, ampak za preživljanje časa, ki ga lahko kot družina preživijo skupaj ob skupnem sprehodu ali pa da nekaj skupaj počnejo.</i>	Zagovorništvo in spoštovanje otrokovega časa - sedanjost	K otroku usmerjen pristop	
5. VO. 13.	<i>Evo sem povabila, da je ubesedila, kaj si želi in pričakuje od njiu.</i>	Ustvarjanje prostora za otrokov glas	K otroku usmerjen pristop	
5. VO. 14.	<i>Povedala je, da si želi, da bi jo kdaj šla Peter in Cvetka gledat na pasjo šolo.</i>	Cilji Eve za družino	Definiranje in oblikovanje ciljev	
5. VO. 15.	<i>Sklenili smo dogovor, da bodo skupaj obiskali pasjo šolo.</i>	Sklepanje dogovorov	Etika udeležnosti	Vzpostavljanje delovnega odnosa
5. VO. 16.	<i>Peter in Cvetka bosta opazovala Evo, kako uči in dresira psa.</i>	Sklepanje dogovorov	Etika udeležnosti	Vzpostavljanje delovnega odnosa
5. VO. 17.	<i>Pogovor se je zaključil s podajanjem komplimentov in pohval. Vsakemu sem podala tri pohvale.</i>	Dajanje pohval in komplimentov	Kratka, v rešitev usmerjena družinska terapija	

ŠESTO SREČANJE

ŠIFRA IZJAVE	IZVORNA IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
6. VO. 1.	<i>S člani družine sem na začetku srečanja preverila, kako so uspeli uresničiti dogovore in cilje.</i>	Preverjanje dogovorovs petega srečanja	Osebnostno vodenje	Vzpostavljanje delovnega odnosa
6. VO. 2.	<i>Sledilo je raziskovanje o tem, kaj bo današnja tema pogovorov.</i>	Določitev teme pogovora	Ravnanje s sedanjostjo	Vzpostavljanje delovnega odnosa
6. SD. 1.	<i>Kaj predlagate, o čem bi se danes</i>	Vabilo družinskim članom pri	Etika udeležnosti	Vzpostavljanje delovnega odnosa

	<i>pogovarjali, na čem bi radi delali?</i>	določanju teme za pogovor		
6. O. 1.	<i>Mislím, da se je obvezno potrebno pogovoriti o tem, kako bomo v stanovanju vzpostavili red in čistočo.</i>	Določitev teme pogovora	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
6. H. 1.	<i>Oči, ti vedno pretiravaš s čistočo.. zate ni nikoli v redu pospravljeno.</i>	Stališče Eve	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
6. M. 1. 1.	<i>Ti si prevelik picajzl in si že obseden s čistočo.</i>	Stališče Cvetke	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
6. M. 1. 2.	<i>Ne razumem te,kako se ti da vtikat v vsako stvar. Če bo ena stvar pospravljena, boš našel drugo.</i>	Stališče Cvetke	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
6. O. 2. 1.	<i>Glejta, mene zelo moti, da ko pridem s službe, da moram iti najprej pospravljat, da se lahko sploh kam usedem ...ne razumem, kako v celem dnevu nima ena od vaju časa, da stvari umakne s sedeže ter z računalnika.</i>	Stališče Petra	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
6. O. 2. 2.	<i>To ti vzame pet minut dela, da odneseš krožnik v kuhinjo in mislim, da se zaradi tega ne bosta preveč utrudili.</i>	Stališče Petra	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
6. SD. 3. 1.	<i>Peter, mi dovolite da povzamem vaše besede?</i>	Preverjanje in povzemanje	Osebno vodenje	Vzpostavljanje delovnega odnosa
6. SD. 3. 2.	<i>Če vas prav razumem, ni potrebno, da se naredi vsak dan čistilna akcija ampak da naj bo vsaj toliko pospravljeno, da se lahko gibljete po prostoru brez ovir.</i>	Povzemanje s preokviranjem	Osebno vodenje	Vzpostavljanje delovnega odnosa

6. SD. 3. 3.	<i>Jaz res razumem to kot pet minutno delo in če vsak od vas pospravi krožnik, zvezek in ostale stvari za sabo, ta problem ne bo več povzročal konflikte med vami.</i>	Moj prispevek	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
6. M. 2.	<i>Čistoča pri nas res povzroča kar precej konfliktov. Peter, jaz vem, da je lepo, če je vse pospravljeno, ampak zaradi tega, če ni, ti ni potrebno kričati, ker me s tem odbijaš.</i>	Definiranje problema Cvetke	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
6. SD. 4. 1.	<i>Strinjam se z vsakim posebej, ampak red in čistoča morata biti prisotna v vsaki družini, zato se mi zdi pomembno, da postavimo nova pravila v družini. Kaj predlagate?</i>	Pridruževanje vsakemu družinskemu članu	Načelo interpozicije	Lüssijeva načela
6. SD. 4. 2.	<i>Kako bi se lotili postavljanja pravil?</i>	V »kako« usmerjeno vprašanje	Raziskovalna, potencialna, preokvirajoča vprašanja	Vzpostavljanje delovnega odnosa
6. O. 3.	<i>Naredimo urnik, kdo bo kaj sesal.</i>	Načrtovanje dela	Etika udeležnosti	Vzpostavljanje delovnega odnosa
6. SD. 5. 1.	<i>Skupaj naredimo tabelo, v katero bomo zapisali dneve čiščenja.</i>	Vodenje v konkretno delo	Osebno vodenje	Vzpostavljanje delovnega odnosa
6. SD. 5. 2.	<i>Torej, povejte vaše predloge.</i>	Odpiranje prostora za predloge udeleženi	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
6.O. 4.	<i>Prevzamem sesanje med vikendi, ker med tednom delam cel dan in ko pridem domov, sem resnično utrujen.</i>	Pogajanje in sklepanje kompromisov udeleženi	Načelo pogajanja	Lüssijeva načela
6. M. 3.	<i>To je res... Kaj praviš Eva, da si midve razdeliva med tednom delo?</i>	Pogajanje in sklepanje kompromisov udeleženi	Načelo pogajanja	Lüssijeva načela
6. H. 4.	<i>Ja, ti začneš s ponedeljkom, jaz pa nadaljujem s torkom.</i>	Pogajanje in sklepanje kompromisov udeleženi	Načelo pogajanja	Lüssijeva načela
6. SD. 6.	<i>Cvetka, se strinjate s tem, da pričnete v ponedeljek?</i>	Preverjanje o predlaganih rešitvah udeleženi	Načelo vsestranske koristnosti	Lüssijeva načela

6. SD. 7. 1.	<i>Zapišem.. v ponedeljek sesate vi, Cvetka, v torek Eva, v sredo ponovno vi, Cvetka, v četrtek Eva, v petek Cvetka, sobota in nedelja pa preostaneta za vas, Peter.</i>	Zapis predlaganih rešitev	Načelo pogajanja	Lüssijeva načela
6. SD. 7. 2.	<i>Ali vam takšen dogovor ustreza?</i>	Preverjanje o predlaganih rešitvah udeleženi	Načelo vsestranske koristnosti	Lüssijeva načela
6. VO. 3.	<i>Sem se srečala s socialno delavko na šoli.</i>	Srečanje s socialno delavko na šoli	Načelo kontakta	Lüssijeva načela
6. VO. 4.	<i>Trenutno sem v fazi zmedenosti in ne vem, kako naprej.</i>	Izražanje nemoči	Načelo odpiranje problema	Lüssijeva načela
6. VO. 5.	<i>...in da od tukaj naprej potrebujem njeno pomoč,</i>	Delo tukaj in zdaj	Ravnanje s sedanjostjo	Vzpostavljanje delovnega odnosa
6. VO. 6.	<i>Ker sama problema ne znam rešiti.</i>	Izražanje nemoči	Načelo odpiranje problema	Lüssijeva načela
6. VO. 7.	<i>Prosila sem jo, da mi je povedala, kaj želi, da povem v imenu njej.</i>	Ustvarjanje prostora za otrokov glas	K otroku usmerjen pristop	
6. VO. 8.	<i>Sledilo je raziskovanje izjem, ko Eva ni imela iti odpora v šolo.</i>	Vprašanje izjeme	Kratka, v rešitev usmerjena družinska terapija	
6. VO. 9.	<i>Sem iskala izjemne situacije, ko se je z razrednikom dobro razumela in z njim ni imela težav.</i>	Vprašanje izjeme	Kratka, v rešitev usmerjena družinska terapija	
6. VO. 10.	<i>Eva pove, da je glavni izostanek iz šole ravno pritisk z vseh strani, da mora hoditi v šolo.</i>	Definiranje problema Eve.	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
6. VO. 11.	<i>Najprej doživlja pritiske doma, nato v šoli s strani učiteljev in še od prijateljev.</i>	Definiranje problema Eve.	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa

SEDMO SREČANJE

ŠIFRA IZJAVE	IZVORNA IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
7. VO. 1.	<i>Sem preverila, kako so uspeli uresničiti dogovore s prejšnjega srečanja.</i>	Preverjanje dogovorov s šestega srečanja	Osebno vodenje	Vzpostavljanje delovnega odnosa
7. VO. 2.	<i>Le te jim je uspelo uresničiti v celoti (glede pospravljanja).</i>	Uspešnost pri izvedbi sklenjenih dogovorov	Kazalci uspešnosti	
7. VO. 3.	<i>Eva in Cvetka sta po dolgem času skupaj počistiti stanovanje.</i>	Spremembe v čiščenju stanovanja	Kazalci uspešnosti	
7. VO. 4.	<i>Priznali, da sta zelo uživali in da si želita še več takšnih dogodkov.</i>	Pridobitev pozitivnih izkušenj	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
7. VO. 5.	<i>Ker jima je uspelo v celoti uresničiti cilje, sem se odločila, da ustavim proces dela in da trenutne uspehe proslavimo.</i>	Proslavljanje uspešnega dela	Ravnanje s sedanostjo	Vzpostavljanje delovnega odnosa
7. VO. 6.	<i>Obe sem povabila, da sta mi povedali, kje v družini vidita napredke in kje je še potrebno delati.</i>	Proslavljanje uspešnega dela	Ravnanje s sedanostjo	Vzpostavljanje delovnega odnosa
7. VO. 7.	<i>Povedala sem ji, da sem se sestanka udeležila in kaj vse smo se dogovorili.</i>	Izvedba multidisciplinar - nega tima na šoli	Načelo kontakta	Lüssijeva načela
7. VO. 8.	<i>Se mi zdi, da Eva ne gre v šolo zaradi strahu, da se Cvetka ne bi zbudila.</i>	Moj prispevek	DSO: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
7. VO. 9.	<i>Eva se boji, da se Cvetka zaradi tablet ne bo več zbudila.</i>	Definiranje problema Eve	DSO: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
7. VO. 9.	<i>Evo sem pohvalila, da je zelo skrbna.</i>	Pohvale, kompliment	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
7. VO. 10.	<i>Eva za svoje leta razmišlja zelo zrelo.</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
7. VO. 11.	<i>Dogovorili smo se, kdaj se ponovno vidimo.</i>	Dogovor o naslednjem srečanju	Etika udeležnosti	Vzpostavljanje delovnega odnosa

OSMO SREČANJE

ŠIFRA IZJAVE	IZVORNA IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
8. VO. 1.	<i>Evina drža je bila odprta.</i>	Spremembe v telesni drži Ev	Kazalci uspešnosti	
8. VO. 2.	<i>Preverjanje, kako sta uspeli uresničiti dogovore s prejšnjega srečanja.</i>	Preverjanje dogovorov s sedmega srečanja	Osebnostno vodenje	Vzpostavljanje delovnega odnosa
8. VO. 3.	<i>Eva je v šolo hodila cel teden.</i>	Spremembe glede obiskovanja šole	Kazalci uspešnosti	
8. VO. 4.	<i>Z njo sem preverila, kakšni so bili občutki, kako ji je uspelo.</i>	Preverjanje občutkov o doseganju osebnega cilja	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
8. SD. 1.1.	<i>Zdi se mi, da ste ponovno prevzeli stari vzorec in da je pri vas ta očitno zelo vztrajen.</i>	Moj prispevek	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje	Vzpostavljanje delovnega odnosa
8. SD. 1. 2.	<i>Za osvojitev sprememb novih vzorcev boste morali delati vsi, tudi vi Peter.</i>	Moj prispevek	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje	Vzpostavljanje delovnega odnosa
8. SD. 2. 1.	<i>Na prejšnjem srečanju, ko vas še ni bilo doma, sem opazila vidne spremembe,</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
8. SD. 2. 2.	<i>Stanovanje je bilo vidno pospravljeno in očiščeno.</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
8. SD. 2. 3.	<i>Eva in Cvetka sta skupaj pospravljali, kar je zanju velik napredek, glede na to, da teh izkušenj nista imeli veliko.</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
8. O. 1.	<i>Prejšnji teden je res bilo pospravljeno.</i>	Spremembe v komunikaciji	Kazalci uspešnosti	
8. SD. 3.	<i>Ali ste glede te spremembe kaj spregovorili Cvetki in Evi?</i>	Spodbuda za ubesedenje pohval drug drugemu	DSO: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
8. O. 2.	<i>Sem pohvalil Cvetko.</i>	Delo iz perspektive moči Petra	Kazalci uspešnosti	
8. M. 1.	<i>Veš Peter.. tebi je samo to pomembno, da ko je škatlica razmetana, da jo je potrebno popolnoma nazaj sestaviti. Ti si očitno zadovoljen, da je škatlica pospravljena, meni pa je poleg te lepe</i>	Definiranje problema matere z uporabo metafor	DSO: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa

	<i>škatlice pomembno tudi to, kaj je znotraj nje.</i>			
8. SD. 4. 1.	<i>[navdušeno] UAU!!</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
8. SD. 4. 2.	<i>Kako lepo ste to ubesedila! Zelo ste me presenetila, ko ste tako lepo našla to metaforo, s katero ste poimenovali kaj vam pomenijo odnosi v družini..</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
8. SD. 4. 3.	<i>Povejte mi, kaj si še želite znotraj te škatlice?</i>	Uporaba jezika udeležениh	Znanje za ravnanje	Vzpostavljanje delovnega odnosa
8. M. 2. 1.	<i>Uporaba lepih besed.</i>	Cilji matere za družino	Definiranje in oblikovanje ciljev	
8. M. 2. 2.	<i>Prijazen in miren odnos.</i>	Cilji matere za družino	Definiranje in oblikovanje ciljev	
8. M. 2. 3.	<i>Spoštljiv odnos.</i>	Cilji matere za družino	Definiranje in oblikovanje ciljev	
8. M. 2. 4.	<i>Dajanje pohval.</i>	Cilji matere za družino	Definiranje in oblikovanje ciljev	
8. SD. 5. 1.	<i>Bravo!</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
8. SD. 5. 2.	<i>Same lepe vrednote!</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
8. SD. 5. 3.	<i>Eva, kaj si pa ti želiš znotraj te škatlice?</i>	Odpiranje prostora za izražanje želenih izidov vseh udeležениh	Definiranje in oblikovanje ciljev	
8.H. 1. 1.	<i>Mir.</i>	Cilji Eve za družino	Definiranje in oblikovanje ciljev	
8.H. 1. 2.	<i>Želim si več pohval.</i>	Cilji Eve za družino	Definiranje in oblikovanje ciljev	
8. SD. 6. 1.	<i>Odlično..</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
8. SD. 6. 1.	<i>Kaj pa vi Peter? Kaj si še poleg zunanjega videza škatlice želi znotraj nje?</i>	Odpiranje prostora za izražanje želenih izidov vseh udeležениh	Definiranje in oblikovanje ciljev	
8. SD. 7. 1.	<i>Ali si tudi vi želite več izražanja čustev in lepših odnosov?</i>	Odpiranje prostora za izražanje želenih izidov vseh udeležениh	Definiranje in oblikovanje ciljev	
8. SD. 7. 2.	<i>[Peter skomigne z rameni .. ne odgovori ničesar..vsi se hkrati spogledamo in se ustavimo v čustvu žalosti]</i>	Čustvena uglasenost	Ravnanje s sedanostjo	Vzpostavljanje delovnega odnosa

8. SD. 7. 3.	<i>Veste Peter, jaz pa mislim, da tudi vi to potrebujete in da ste tudi vi človek, ki potrebuje spoštljive in lepe odnose s strani drugih.</i>	Moj prispevek	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
8. SD. 8. 1.	<i>Vas povabim, da se poskušate vživeti v vlogo vsakega.</i>	Vabilo k preizkušanju vedenjskih eksperimentov	Ravnanje s sedanostjo	Vzpostavljanje delovnega odnosa
8. SD. 8. 2.	<i>Peter, kako bi se počutili, če bi bili na Evinem in Cvetkinem mestu ter da bi bili cele dneve v stanovanju in da bi bila Cvetka na vašem mestu in bi delala cele dneve.. Zamislite si, da pride Cvetka domov in namesto dobre volje začne s takojšnjim vpitjem, preklinjanjem in zmerjanjem. Kako bi se počutili?</i>	Preizkušanje vedenjskih eksperimentov Petra	Ravnanje s sedanostjo	Vzpostavljanje delovnega odnosa
8. SD. 9.	<i>Mi lahko še bolj natančno razložite občutke v tej vlogi?</i>	»več o tem« vprašanje	Potencialno, raziskovalno, preokvirajoče vprašanje	Vzpostavljanje delovnega odnosa
8. O. 3. 1.	<i>Verjetno bi dobil odpor do nje.</i>	Petrovi občutki na vedenjske eksperimente.	Ravnanje s sedanostjo	Vzpostavljanje delovnega odnosa
8. O. 3. 2.	<i>Šla bi mi na žive.</i>	Petrovi občutki na vedenjske eksperimente.	Ravnanje s sedanostjo	Vzpostavljanje delovnega odnosa
8. O. 3. 3.	<i>Ne bi si več znal predstavljati takšnega življenja.</i>	Petrovi občutki na vedenjske eksperimente.	Ravnanje s sedanostjo	Vzpostavljanje delovnega odnosa
8. SD. 10.	<i>Eva in Cvetka, kako bi se počutili, če bi delali cel dan, nato bi prišli domov in videli, da Peter ni pospravil niti ene stvari in ni mogel pomiti niti ene posode?</i>	Preizkušanje vedenjskih eksperimentov Eve in Cvetke	Ravnanje s sedanostjo	Vzpostavljanje delovnega odnosa
8. M. 3.	<i>Vsekakor mi ne bi bilo všeč.</i>	Cvetkini občutki na vedenjske eksperimente.	Ravnanje s sedanostjo	Vzpostavljanje delovnega odnosa
8. H. 2.	<i>Bi si mislila, kaj zaboga je počel cel dan.</i>	Evini občutki na vedenjske eksperimente.	Ravnanje s sedanostjo	Vzpostavljanje delovnega odnosa

8. SD. 11. 1.	<i>Sama sem po karakterju glede čistoče zelo podobna vam in vas razumem kako se počutite, ko pridete domov. Tudi sama sem bila velikokrat v takšni situaciji in sem tudi še sedaj v takšni. Ko sva se poznala s fantom in ni nikjer delal, je tako kot Cvetka, bil doma. Jaz sem šla v službo, na faks, nato sem imela še druge obveznosti.. Zvečer, ko pa sem prišla domov, je bilo v stanovanju razmetano. Tudi jaz sem na začetku ponorela in mu z bolj ostrim glasom nakazala, zakaj ni mogel nobene stvari pospraviti. Naslednjič sem mu mirno sem povedala in se z njim pogovorila, da bi si želela, če bi lahko kdaj pospravil, ko mene ni. Ugotovila sem, da z jezo in napadanjem nič ne dosežem, poleg tega sem prišla do spoznanja, da se zaradi pospravljenja ne splača kregati.</i>	Podelitev osebne izkušnje	Osebno vodenje	Vzpostavljanje delovnega odnosa
8. SD. 11. 2.	<i>Peter, kaj menite o tej moji situaciji? Mislite, da vam lahko kako pomaga oz. bi si lahko kaj od mojega primera vzeli zase?</i>	Vabilo k iskanju učinkovitih možnih rešitev z moje osebne izkušnje	Socialno svetovanje	Načini ravnanja
8. O. 4.	<i>Bom tudi sam poskusil s to metodo, da se ne derem in se bom pogovoril.</i>	Uporaba možnih vzorcev podeljene osebne izkušnje	Socialno svetovanje	Načini ravnanja
8. VO. 6.	<i>Vsakemu družinskemu članu sem namenila tudi pohvalein kakšne napredke sem že opazila v družini.</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa

DEVETO SREČANJE

ŠIFRA IZJAVE	IZVORNA IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
9. VO. 1.	<i>Pregled o tem, kako sta Eva in Cvetka že uspeli doseči skupen cilj.</i>	Evalvacija napredka udeležениh	Kazalci uspešnosti	
9. VO. 2.	<i>Povabila sem ju, da sta na podlagi lestvice opredelili, kakšen je njun odnos danes.</i>	Evalvacija napredka udeležениh	Kazalci uspešnosti	
9. VO. 3.	<i>Eva je povedala, da je sedaj na točki 5.</i>	Napredek na ocenjevalni lestvici	Kazalci uspešnosti	
9. VO. 4.	<i>Cvetki se lestvica spreminja, saj naj bi na lestvici bila enkrat na 8, potem na 3, nato na 5</i>	Napredek na ocenjevalni lestvici	Kazalci uspešnosti	
9. VO. 5.	<i>Povabim ju, da ponovno opredelita, kje na lestvici si želita biti ob koncu srečanja.</i>	Vprašanje o ciljih za družino	Definiranje in oblikovanje ciljev	
9. VO. 6.	<i>Eva pove, da bi bila na 10.</i>	Določitev zelenega cilja s pomočjo ocenjevalne lestvice.	Definiranje in oblikovanje ciljev	
9. VO. 7.	<i>Cvetka si je želela, da bi se njena lestvica stabilizirala vsaj za eno ali dve točki višji.</i>	Določitev zelenega cilja s pomočjo ocenjevalne lestvice.	Definiranje in oblikovanje ciljev	
9. VO. 8.	<i>Vsako sem povprašala, kaj bi morala vsaka od njiju narediti, da bi jima uspelo priti do zelenega cilja.</i>	Spodbujajoče vprašanje	Potencialna, raziskovalna, preokvirujoča vprašanja	Vzpostavljanje delovnega odnosa
9. VO. 9.	<i>Vse sem povabila, da so poročali o tem, kako jim je uspelo doseči dogovore</i>	Povabilo vseh udeležениh k povzemanju in preverjanju dogovorov	Osebno vodenje	Vzpostavljanje delovnega odnosa
9. VO. 10.	<i>Prvi del dogovora se je Eva držala deloma.</i>	Uspešnost pri izvedbi sklenjenih dogovorov	Kazalci uspešnosti	
9. VO. 11.	<i>Preostale dogovore so družinski člani uresničili.</i>	Uspešnost pri izvedbi sklenjenih dogovorov	Kazalci uspešnosti	
9. VO. 12.	<i>Peter pohvalil Evo, ker se je držala dogovora.</i>	Delo iz perspektive moči Petra.	Kazalci uspešnosti	
9. VO. 13.	<i>Peter pohvalil Evo, da je bila pridna.</i>	Delo iz perspektive moči Petra.	Kazalci uspešnosti	

9. VO. 14.	<i>Nad pohvalo je bila Eva navdušena in presenečena.</i>	Spremembe v mimiki obraza.	Kazalci uspešnosti	
9. VO. 15.	<i>Rekli so, da je med njimi veliko manj prepirov.</i>	Spremembe v odnosu.	Kazalci uspešnosti	
9. VO. 16.	<i>So se bolj pogovarjali.</i>	Spremembe v komunikaciji	Kazalci uspešnosti	
9. VO. 17.	<i>Peter nad njima izvajal manj pritiska.</i>	Spremembe v odnosu.	Kazalci uspešnosti	

DESETO SREČANJE

ŠIFRA IZJAVE	IZVORNA IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
10. VO. 1.	<i>Srečanje se je pričelo na pobudo očeta s preverjanjem dogovorov.</i>	Preverjanje dogovorov na pobudo očeta	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
10. VO. 2.	<i>Nalogo so pisno rešili vsi.</i>	Uspešnost pri izpolnjevanju nalog.	Kazalci uspešnosti	
10. VO. 3.	<i>Ko so vsi člani povedali vse, kar so napisali.</i>	Prispevek vseh udeležениh	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
10. VO. 4.	<i>Vsakega posebej sem najprej pohvalila, ker so se zelo potrudili in si vzeli čas za izpolnjevanje.</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
10. VO. 5.	<i>Nalogo so opravili odlično.</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
10. VO. 6.	<i>Zanimalo me je, kako so se udeleženi počutili pri reševanju naloge.</i>	»Več o tem« vprašanje	Potencialna, raziskovalna, preokvirajoča vprašanja	Vzpostavljanje delovnega odnosa
10. VO. 7.	<i>Pozovem jih, da povedo, kaj so od vaje pridobili in se naučili.</i>	Krepitev uporabnikovega občutka za sodelovanje	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
10. VO. 8.	<i>Povedali so, da so se prvič soočili s tem, da so svoje ugotovitve, probleme zapisali na papir.</i>	Pridobitev prve izkušnje – zapis	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
10. VO. 9.	<i>S tem so bolj ozavestili in prepoznali probleme,</i>	Sposobnosti, znanja	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
10. VO. 10.	<i>Spoznali želje drugih...</i>	Sposobnosti, znanja	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
10. VO. 11.	<i>Eva in Peter sta povedala, da jima je ta vaja pomagala pri tem, da sta bolj spoznala potrebe in želje drug drugega.</i>	Krepitev uporabnikovega občutka za sodelovanje	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa

10. VO. 12.	<i>Cvetka pove, da je pustila službo in da se v tem tednu počuti bolje.</i>	Spremembe v počutju	Kazalci uspešnosti	
10. VO. 13.	<i>Šla je večkrat na vrt.</i>	Spremembe v preživljanju prostega časa	Kazalci uspešnosti	
10. VO. 14.	<i>Posadila je solato, čebulo in drugo zelenjavo.</i>	Spremembe v preživljanju prostega časa	Kazalci uspešnosti	
10. VO. 15.	<i>Cvetka in Eva sta povedali, da je pri Petru opaziti spremembe v njegovem komuniciranju.</i>	Spremembe v komunikaciji	Kazalci uspešnosti	
10. VO. 16.	<i>Peter manj kriči.</i>	Spremembe v komunikaciji	Kazalci uspešnosti	
10. VO. 17.	<i>Peter jima poda kakšno pohvalo</i>	Spremembe v komunikaciji	Kazalci uspešnosti	
10. VO. 18.	<i>Peter je navdušen, ker se v družini manj prepirajo.</i>	Spremembe v družinskih odnosih	Kazalci uspešnosti	
10. VO. 19.	<i>Doda, da so se skupaj odpravili na izlet</i>	Spremembe v preživljanju skupnega časa kot družina	Kazalci uspešnosti	
10. VO. 20.	<i>Šli so na obisk k sorodnikom.</i>	Spremembe v preživljanju skupnega časa kot družina	Kazalci uspešnosti	
10. VO. 21.	<i>prav tako so bili skupaj na pasji šoli</i>	Spremembe v preživljanju skupnega časa kot družina	Kazalci uspešnosti	
10. VO. 22.	<i>V šoli manjka samo 1krat na teden.</i>	Spremembe v obiskovanju šole	Kazalci uspešnosti	

ENAJSTO SREČANJE

ŠIFRA IZJAVE	IZVORNA IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
11. VO. 1.	<i>Cvetka ima sedaj več dobrih dni kot slabih.</i>	Spremembe v počutju	Kazalci uspešnosti	
11. VO. 2.	<i>Pove, da jo potre, če Eva ne gre v šolo</i>	Definiranje problema Cvetke	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
11. VO. 3.	<i>Pove, da jo potre, če Peter vpije</i>	Definiranje problema Cvetke	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
11. VO. 4.	<i>Največkrat jo potre pokojna mati, ki jo večkrat pokliče, da gresta skupaj do križa</i>	Definiranje problema Cvetke	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa

11. VO. 5.	<i>Doživlja nočne more</i>	Definiranje problema Cvetke	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
11. VO. 6.	<i>Jo jestrah, kako bodo funkcionirali v družini, glede na to, da je k njim prišla živeti babica</i>	Definiranje problema Cvetke	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
11. VO. 7.	<i>Dobra priložnost, da se nauči delati s starim človekom.</i>	Krepitev uporabnikovega občutka za sodelovanje	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
11. VO. 8.	<i>Pomoč nudila tašči, če je že ni morala svoji mami.</i>	Krepitev uporabnikovega občutka za sodelovanje	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
11. VO. 9.	<i>V primeru, da Cvetka sama ne bi zmogla skrbeti za babico, se lahko obrne po pomoč k prijateljici, ki ima izkušnje s starim človekom.</i>	Viri moči	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
11. VO. 10.	<i>Dogovoriva se, da se srečamo na naslednjem srečanju sama z njo in Petrom.</i>	Dogovor o naslednjem srečanju	Etika udeležnosti	Vzpostavljanje delovnega odnosa
11. VO. 11.	<i>Dogovorili sva se, da se bomo na naslednjem srečanju dobili na drugem mestu, kjer Eva ne bo prisotna.</i>	Dogovor o naslednjem srečanju	Etika udeležnosti	Vzpostavljanje delovnega odnosa

DVANAJSTO SREČANJE

ŠIFRA IZJAVE	IZVORNA IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
12. VO. 1.	<i>Povem jima, da sem vesela, ker se jima je uspelo organizirati tako, da smo sami.</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
12. VO. 2.	<i>Povem, da bomo danes delali na dveh temah, na partnerskem odnosu</i>	Določitev teme pogovora	Ravnanje s sedanjostjo	Vzpostavljanje delovnega odnosa
12. VO. 3.	<i>Delali na pomenu starševske vloge.</i>	Določitev teme pogovora	Ravnanje s sedanjostjo	Vzpostavljanje delovnega odnosa
12. VO. 4.	<i>Povabim ju, da najprej povesta, če se je od začetka našega dogovora o sodelovanju do današnjega dneva že kaj spremenilo oziroma, če sta opazila drug pri drugemu kakšne spremembe</i>	Vabilo k definiranju o vidnih spremembah	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
12. VO. 5.	<i>Petrova komunikacija bolj prijazna.</i>	Spremembe v komunikaciji	Kazalci uspešnosti	

12. VO. 6.	<i>in da se v družini manj prepirajo</i>	Spremembe v družinskih odnosih	Kazalci uspešnosti	
12. VO. 7.	<i>Cvetko usmerim, da spremembe sama pove Petru v oči</i>	Spodbuda za dajanje pohval drug drugemu z neposredno komunikacijo	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
12. VO. 8.	<i>Pohvalim Petra, kako velik premik je naredil.</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
12. VO. 9.	<i>Cvetka bolj aktivna.</i>	Spremembe v preživljanju prostega časa.	Kazalci uspešnosti	
12. VO. 10.	<i>Cvetka bolj pospravlja.</i>	Spremembe v preživljanju prostega časa.	Kazalci uspešnosti	
12. VO. 11.	<i>Cvetka kuha.</i>	Spremembe v preživljanju prostega časa.	Kazalci uspešnosti	
12. VO. 12.	<i>Dodam, da sem tudi sama opazila spremembe pri Cvetki.</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
12. VO. 13.	<i>Zdi se mi bolj energična.</i>	Spremembe v drži telesa matere	Kazalci uspešnosti	
12. VO. 14.	<i>Ali sta na tem delu reke že našla pot naprej, ali sta še vedno na istem mestu</i>	»Več o tem« vprašanje	Reka življenja	Tehnike socialnega dela
12. VO. 15.	<i>Sta se že oddaljila od največje ovire.</i>	Sprememba v teži problema	Kazalci uspešnosti	
12. VO. 16.	<i>Njun odnos bolj funkcionalen.</i>	Spremembe v partnerskem odnosu	Kazalci uspešnosti	
12. VO. 17.	<i>Kaj pričakujeta drug od drugega.</i>	Vprašanje o pričakovanju za partnerski odnos	Definiranje in oblikovanje ciljev	
12. VO. 18.	<i>Oba ves čas hvalita Evo.</i>	Določanje konkretnih nalog	Etika udeležnosti	Vzpostavljanje delovnega odnosa
12. VO. 19.	<i>Peter govori v čim bolj mirnem glasu.</i>	Določanje konkretnih nalog	Etika udeležnosti	Vzpostavljanje delovnega odnosa
12. VO. 20.	<i>Evo večkrat povprašata, kako je bilo v šoli.</i>	Določanje konkretnih nalog	Etika udeležnosti	Vzpostavljanje delovnega odnosa
12. VO. 21.	<i>Evo večkrat povprašata, če potrebuje pomoč.</i>	Določanje konkretnih nalog	Etika udeležnosti	Vzpostavljanje delovnega odnosa
12. VO. 22.	<i>Pokažeta zanimanje, kaj obravnavajo v šoli</i>	Določanje konkretnih nalog	Etika udeležnosti	Vzpostavljanje delovnega odnosa
12. VO. 23.	<i>Morata Evi naložiti več odgovornosti.</i>	Določanje konkretnih nalog	Etika udeležnosti	Vzpostavljanje delovnega odnosa
12. VO. 24.	<i>Peter uprizoni, kako bi Evo povabil, da bi se pogovarjali o šoli.</i>	Preizkušanje možnih rešitev	Ravnanje s sedanjostjo	Vzpostavljanje delovnega odnosa

12. VO. 25.	<i>Raziščeva, kdaj nazadnje je v dani situaciji govoril mirno</i>	Vprašanje izjeme	Kratka, v rešitev usmerjena družinska terapija	
12. VO. 26.	<i>Petru povem, da je zelo dober voditelj pogovorov.</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
12. VO. 27.	<i>Petru povem, da ima v sebi spretnost za pogajanje</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
12. VO. 28.	<i>Petru povem, da verjamem, da mu bo uspelo doseči cilje</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
12. VO. 29.	<i>Cvetki povem, da zna poiskati metafore.</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
12. VO. 30.	<i>Cvetki povem, da zna na določene situacije odraagirati mirno</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
12. VO. 31.	<i>Cvetki povem, da na moder način obrazloži nesporazume.</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa

TRINAJSTO SREČANJE

ŠIFRA IZJAVE	IZVORNA IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
13. VO. 1.	<i>Eva pove, da so opazne spremembe in da oče ne kriči več.</i>	Spremembe v komunikaciji	Kazalci uspešnosti	
13. VO. 2.	<i>Opazila je, da se oče in mami bolj razumeta.</i>	Spremembe v partnerskem odnosu	Kazalci uspešnosti	
13. VO. 3.	<i>Pri mami vidi napredek od trenutka dalje, ko je pustila službo.</i>	Prispevek k spremembam	Kazalci uspešnosti	
13. VO. 4.	<i>Sedaj mami manj spi.</i>	Spremembe v preživljanju prostega časa.	Kazalci uspešnosti	
13. VO. 5.	<i>Mami je bolj aktivna.</i>	Spremembe v mimiki telesa	Kazalci uspešnosti	
13. VO. 6.	<i>Eva pove, da bi želela, da mati postane še bolj aktivna.</i>	Želeni izidi Eve	Definiranje in oblikovanje ciljev	
13. VO. 7.	<i>Eva pove, da bi želela, da oče ostane na točki kot je sedaj, da ne kriči..</i>	Želeni izidi Eve	Definiranje in oblikovanje ciljev	
13. SD. 1. 1.	<i>Eva, to je tvoja reka življenja, ki je še dolga.</i>	Uporaba perspektive moči	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. SD. 1. 2.	<i>Ker si še mlada, trenutno stojiš bolj na začetku vrvi.</i>	Postavitev uporabnika	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. SD. 1. 3.	<i>Prosila bi te, da vzameš eno stvar, ki te pritegne in ki bi predstavljala tebe danes, na uvodni točki.</i>	Vabilo k izbiri figur	Reka življenja	Tehnika socialnega dela

13. H. 1.	<i>[Eva vzame list iz drevesa in ga postavi na točko P1 – uvodna točka]</i>	Izbira figur udeležene	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. SD. 2.	<i>Kaj praviš, kje se je po tvojem mnenju pričela kriza v družini?</i>	V preteklost usmerjeno vprašanje	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. H. 2.	<i>Hm., pri mojih desetih letih.</i>	Definiranje začetka krize	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. SD. 3.	<i>Kaj je to krizno sprožilo?</i>	»Več o tem« vprašanje	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. H. 3. 1.	<i>Mami prenehala z delom.</i>	Sprožilni dejavniki krize	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. H. 3. 2.	<i>Pojavili so se problemi glede denarja.</i>	Sprožilni dejavniki krize.	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. H. 3. 3.	<i>Takrat je oče postal bolj tečen, problemi so se kopičili.</i>	Sprožilni dejavniki krize	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. H. 3. 4.	<i>Oče se je iz dneva v dan jezil, prepiral in kričal.</i>	Sprožilni dejavniki krize	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. SD. 4.	<i>Ali te lahko povabim, da se obrneš nazaj in malo pred uvodno točko (P1) narediš zavoj, ki bo predstavljal vašo krizo pri desetih letih?</i>	Določanje teže problema	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. H. 4.	<i>[Eva naredi zavoj, jaz jo prepustim, da jo naredi tako velikega, kot vidi problem]</i>	Določanje teže problema	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. SD. 5.	<i>Ali je bilo za tem zavojem kaj bolje? Ali se je ta problem nadaljeval do točke, kjer sva danes?</i>	V preteklost usmerjeno vprašanje	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. H. 5.	<i>Ne, vmes se je situacija umirila.</i>	Obdobje brez problemov	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. SD. 6.	<i>Opazila sem, da ste to krizo potem nekako prebrodili in če prav razumem, ste pred mojim prihodom imeli novo krizo. Ali se strinjaš?</i>	Povzemanje in preverjanje	Osebno vodenje	Vzpostavljanje delovnega odnosa
13. SD. 7.	<i>Kdaj se je ta kriza pričela?</i>	V preteklost usmerjeno vprašanje	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. H. 6.	<i>Hm., z mojim trinajstim letom, v poletnem času.</i>	Definiranje začetek krize	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. SD. 8.	<i>Kaj je takrat sprožilo to krizo?</i>	V preteklost usmerjeno vprašanje	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. H. 7.	<i>Mamina bolezen, ko se ji je poslabšalo stanje..</i>	Sprožilni dejavniki krize	Reka življenja	Tehnika socialnega dela

13. SD. 9.	<i>Ali mi lahko narediš na tej točki sama zavoj, tako, da primerjaš ali se ti zdi kriza večja kot tista izpred štirih let.</i>	Določanje teže problema	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. H. 8.	<i>[Eva naredi isti zavoj kot za krizo izpred štirih let]</i>	Določanje teže problema	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. SD. 10.	<i>Eva, zdaj se bova prestavili od sedanje točke (P1) naprej, proti prihodnosti. Zamisli si, kako je dva ali tri mesece kasneje. Postavi se na točko (P2). Sedaj zapri oči in si zamisli kako se boš takrat počutila, ko bo kriza za tabo.</i>	V prihodnost usmerjeno vprašanje	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. H. 9. 1.	<i>Počutila se bom sproščeno.</i>	Definiranje zelenih sprememb, izidov	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. H. 9. 2.	<i>Oče ne bo nič kričal.</i>	Definiranje zelenih sprememb, izidov	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. H. 9. 3.	<i>Mami bo bolj aktivna.</i>	Definiranje zelenih sprememb, izidov	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. SD. 8.	<i>Kaj se bo tu še dogajalo?</i>	Več o tem vprašanje	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. H. 10. 1.	<i>Konec šole.</i>	Definiranje zelenih sprememb, izidov	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. H. 10. 2.	<i>Imela bom več časa za gledanje filmov.</i>	Definiranje zelenih sprememb, izidov	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. H. 10. 3.	<i>Začela bom z novo aktivnostjo in sicer bom psa peljala na tečaj preskakovanja ovir</i>	Definiranje zelenih sprememb, izidov	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. SD. 9. 1.	<i>Aha.. super.</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
13. SD. 9. 2.	<i>Zanima me, kakšen bo tvoj konec šole.</i>	Več o tem vprašanje	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. H. 11. 1.	<i>Ja, tak, da bom naredila šolo.</i>	Definiranje zelenih sprememb, izidov	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. H. 11. 2.	<i>Šla bom naprej v osmi razred.</i>	Definiranje zelenih sprememb, izidov	Reka življenja	Tehnika socialnega dela

13. SD. 10. 1.	<i>Uau!</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
13. SD. 10. 2.	<i>Kako lepo si si vse to lepo zamislila in zvizualizirala brez problemov.</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
13. SD. 10. 3.	<i>Sedaj bi te povabila, da se vrneva nazaj na točko P1. Eva, kje si danes?</i>	V sedanost usmerjeno vprašanje	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. SD. 10. 4.	<i>Ali si naprej od točke P1 ali si še vedno na istem mestu, na sredini zavoja?</i>	V sedanost usmerjeno vprašanje	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. SD. 10. 5.	<i>Prosim, ponovno vzemi predmet, ki te bo predstavljal točno v tem trenutku.</i>	Izbira figur	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. H. 12. 1.	<i>[vzame kamenček in ga položi naprej od P1.. tik pred ravno črto, med P1 in P2, tik pred koncem zavoja]</i>	Izbira figur	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. SD. 11. 1.	<i>[presenečeno vkliknem..] UAU! Kako si že napredovala!</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
13. SD. 11. 2.	<i>Veš, vsak človek se lahko primerja z reko in tako, kot vsaka reka, naleti na oviro in najde pot naprej, tako lahko nanjo naletimo tudi ljudje. Poglej si, kako si ovire že preletela in tvoja reka bo kmalu tekla po ravnini.</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
13. H. 13. 1.	<i>(Eva je navdušena, vzneta)</i>	Spremembe v mimiki obraza	Kazalci uspešnosti	
13. H. 13. 2.	<i>Eva se nasmeji]</i>	Spremembe v mimiki obraza	Kazalci uspešnosti	
13. SD. 12.	<i>Kaj od krize do danes si že predelala in opazila?</i>	V virom moči usmerjeno vprašanje	Reka življenja	
13. H. 14. 1.	<i>Oče definitivno manj kriči,</i>	Spremembe v komunikaciji	Kazalci uspešnosti	
13. H. 14. 2.	<i>S strani mame in očeta dobivam več pohval,</i>	Spremembe v komunikaciji	Kazalci uspešnosti	
13. H. 14. 3.	<i>Mami je postala bolj aktivna.</i>	Spremembe v preživljanju prostega časa.	Kazalci uspešnosti	
13. SD. 13.	<i>Se pravi, če te prav razumem, si želiš, da bi več časa preživel s staršema, zunaj stanovanja.</i>	Preverjanje in povzemanje	Osebnostno vodenje	Vzpostavljanje delovnega odnosa
13. SD. 14.	<i>Kaj bi morala še narediti, da bi prišla do</i>	Načrtovanje prvih majhnih korakov	Reka življenja	Tehnika socialnega dela

	<i>točke P2 in da se bodo tvoje želje uresničile?</i>			
13. H. 15.	<i>Starša se bosta morala spremeniti oz. bosta mogla ostati vsaj takšna, kot sta zdaj.</i>	Načrtovanje prvih majhnih korakov	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. SD. 15.	<i>Kaj pa bi morala ti narediti glede šole, da boš dosegla svoj cilj?</i>	Načrtovanje prvih majhnih korakov	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. H. 16. 1.	<i>Morala bom hoditi v šolo.</i>	Načrtovanje prvih majhnih korakov	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. H. 16. 2.	<i>in pridobiti ocene. Zdaj sem se res odločila, da bom hodila v šolo.</i>	Načrtovanje prvih majhnih korakov	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. SD. 16.	<i>Kaj pa boš naredila v primeru, ko boš zjutraj vstala in si boš zamislila, da ne bi šla v šolo? Kaj boš naredila takrat, da boš šla?</i>	Postavljanje varoval	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. SD. 17.	<i>Ali si že imela kakšne situacije, da si šla v šolo kljub temu, da si želela ostati doma?</i>	Vprašanje izjeme	Kratka, v rešitev usmerjena družinska terapija	
13. SD. 18.	<i>Kaj ti je takrat pomagalo, da si zmogla prebiti led in si šla?</i>	Vprašanje izjeme	Kratka, v rešitev usmerjena družinska terapija	
13. H. 18.	<i>Rekla sem si, da moram iti še samo trikrat.</i>	Možne rešitve Eve	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
13. SD. 19. 1.	<i>Ali bi lahko ta načrt izpeljala še večkrat, če bi prišlo do takšne situacije?</i>	Postavljanje varoval	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. SD. 19. 2.	<i>Se ti zdi to sprejemljivo in v pomoč?</i>	Postavljanje varoval	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. SD. 20.	<i>Eva, pogledajva, kje si želiš biti čez pet let?</i>	V prihodnost usmerjeno vprašanje	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. H. 20.	<i>Želim si biti na srednji veterinarski šoli.</i>	Osebni cilji Eve	Definiranje in oblikovanje ciljev	
13. SD. 21.	<i>Ali si seznanjena s tem, kaj boš tam počela, kaj se boš učila in kakšni so pogoji za sprejem?</i>	Več o tem vprašanje	Potencialna, raziskovalna, preokvirujoča vprašanja	Vzpostavljanje delovnega odnosa
13. SD. 22. 1.	<i>Ali bi se ti zdelo primerno, da bi na naslednjem srečanju skupaj pogledali predmetnik</i>	Krepitev občutka za sodelovanje	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
13. SD. 22. 2.	<i>Skupaj pogledali pogoje za vstop v program veterinarski tehnik.</i>	Krepitev občutka za sodelovanje	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa

13. SD. 23.	<i>Povej mi Eva, kaj bi še morala narediti, da bi dosegla želeni cilj, da bi naredila razred?</i>	Več o tem vprašanje	Potencialna, raziskovalna, preokvirajoča vprašanja	Vzpostavljanje delovnega odnosa
13. H. 21.	<i>Učiti bi se mogla vsak dan.</i>	Načrtovanje prvih majhnih korakov	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. SD. 24.	<i>Po koliko časa bi bilo zate sprejemljivo?</i>	Načrtovanje prvih majhnih korakov	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. H. 22.	<i>Za začetek bi poskusila samo pol ure, da bi si pridobila delovne navade potem pa bi stopnjevala.</i>	Načrtovanje prvih majhnih korakov	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. SD. 25.	<i>Torej, se lahko dogovoriva, da se do naslednjega srečanja poskušaš učiti?</i>	Sklenitev dogovorov	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. SD. 26.	<i>Kaj pa če bo prišlo do situacije, ko se sama ne boš mogla spraviti učiti? Kaj bi lahko takrat naredila? Imas kakšno idejo?</i>	Postavljanje varoval	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. H. 23.	<i>Poklicala bom Petro in jo prosila za pomoč.</i>	Pogajanje in sklepanje možnih rešitev	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. SD. 27.	<i>Kaj pa če Petra ne bo dosegljiva?</i>	Postavljanje varoval	Reka življenja	Tehnika socialnega dela
13. H. 24.	<i>Potem pa se bom obrnila na Niko.</i>	Pogajanje in sklepanje možnih rešitev	Reka življenja	Postavljanje varoval
13. SD. 28. 1.	<i>Dobro, prepričana sem, da ti bo uspelo, na takšen ali drugačen način.</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
13. SD. 28. 2.	<i>Hvala ti, ker si bila tako uspešna.</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
13. SD. 28. 3.	<i>Si delovna pri pogovoru.</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
13. SD. 28. 4.	<i>Jaz verjamem vate.</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
13. SD. 28. 5.	<i>Vem, da si zelo sposobna.</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
13. SD. 28. 6.	<i>Si pametna.</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
13. SD. 28. 7.	<i>Znaš zastaviti cilje in jih tudi uresničiti.</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa

ŠTIRINAJSTO SREČANJE

ŠIFRA IZJAVE	IZVORNA IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
14. VO. 1.	<i>Pove, da se je učila več.</i>	Spremembe v učenju	Kazalci uspešnosti	

14. VO. 2.	<i>Ev pove, da se je zmogla sama učiti matematiko.</i>	Spremembe v učenju	Kazalci uspešnosti	
14. VO. 3.	<i>Spoznala, da nekaj zna in da ji gre bolje kot pred meseci.</i>	Pridobitev pozitivnih izkušenj	Kazalci uspešnosti	
14. SD. 1. 1.	<i>Kaj imaš v planu za zadnji mesec šole?</i>	Vprašanje usmerjeno v prihodnost	Raziskovalna – potencialna, preokvirujoča vprašanja	Vzpostavljanje delovnega odnosa
14. SD. 1. 2.	<i>Ali boš pustila in ostala raje doma ter se zabavala ob gledanju serij, filmov?</i>	Humorno vprašanje	Raziskovalna – potencialna, preokvirujoča vprašanja	Vzpostavljanje delovnega odnosa
14. SD. 2.	<i>Na kakšen način ti bo to uspelo?</i>	» več o tem« vprašanje	Raziskovalna – potencialna, preokvirujoča vprašanja	Vzpostavljanje delovnega odnosa
14. H. 1.	<i>Vsak dan hodila v šolo.</i>	Načrtovanje prvih možnih korakov	Etika udeležnosti	Vzpostavljanje delovnega odnosa
14. SD. 3.	<i>Kaj boš naredila v primeru, da se v tebi zjutraj naredi blokada in enostavno ne boš želela iti v šolo?</i>	Postavljanje varoval	Ravnanje s sedanjostjo	Vzpostavljanje delovnega odnosa
14. SD. 4.	<i>Eva, mislim, da to ne bo izvedljivo in me resno zanima, od kje prihaja ta tvoja blokada, da ne greš v šolo. Kaj čutiš znotraj?</i>	»več o tem« vprašanje	Potencialno, preokvirujoče vprašanje	Vzpostavljanje delovnega odnosa
14. H. 2.	<i>V sebi čutim napetost in živčnost.</i>	Definiranje problema Eve	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
14. SD. 5.	<i>Torej sta strah in živčnost tista, ki ti zmedeta možgane, da ne greš v šolo.</i>	Ločitev problema od uporabnikov	Koncept eksternalizacije	Narativni pristopi
14. SD. 6.	<i>Kaj bi v tem trenutku potrebovala, da bi premagala strah in živčnost?</i>	Vprašanje o izkušnjah uporabnika s problemi	Koncept eksternalizacije	Narativni pristopi
14. H. 3.	<i>Za začetek bi morala peljati psa ven, za kakšnih dvajset minut</i>	Načrtovanje prvih, majhnih korakov	Etika udeležnosti	Vzpostavljanje delovnega odnosa
14. SD. 7. 1.	<i>Super!</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
14. SD. 7. 2.	<i>Vendar, kaj pa boš naredila v primeru, če, ko se boš vrnila nazaj s sprehoda in bosta strah in živčnost še vedno močnejša od tebe?</i>	Vprašanje o učinkih	Koncept eksternalizacije	Narativni pristopi

14. H. 4.	<i>Šla bom v šolo, se oglasila do učiteljice in se dogovorila z njo, da ne bi bila tisti dan vprašana, ker nisem dovolj pripravljena</i>	Načrtovanje prvih, majhnih korakov	Etika udeležnosti	Vzpostavljanje delovnega odnosa
14. SD. 8.	<i>Si se odlično spomnila.</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
14. SD. 9.	<i>Kaj boš naredila v primeru, če te bosta strah in živčnost v šoli še bolj napadla in ne boš dovolj močna, da bi odšla do učiteljice?</i>	Vprašanje o odzivih klienta	Koncept eksternalizacije	Narativni pristopi
14. H. 5.	<i>Ja, potem bom šla do socialne delavke in njo prosila, če me lahko opraviči</i>	Načrtovanje prvih, majhnih korakov	Etika udeležnosti	Vzpostavljanje delovnega odnosa
14. SD. 10.	<i>Katera od teh dveh varovalk ti je bližje? Kje se počutiš najbolj varno?</i>	»več o tem« vprašanje	Raziskovalna – potencialna, preokvirajoča vprašanja	Vzpostavljanje delovnega odnosa
14. SD. 11.	<i>Eva, kaj meniš, kako vplivata strah in živčnost na tvoje življenje?</i>	Vprašanje o učinkih	Koncept eksternalizacije	Narativni pristopi
14. H. 6. 1.	<i>Ne grem v šolo.</i>	Definiranje problema Eve	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa Eve
14. H. 6. 2.	<i>Nimam dovolj ocen.</i>	Definiranje problema Eve	DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa
14. SD. 12.	<i>Ali mi lahko poveš, kako lahko ta dva še naprej vplivata na tvoje življenje, če bosta še vedno prevladovala nad tabo?</i>	Vprašanje o učinkih	Koncept eksternalizacije	Narativni pristopi
14. SD. 13.	<i>Situacijo prikažem z risbo, tako, da narišem Evo in njena problema stran od nje.</i>	Ločitev problema od uporabnikov	Koncept eksternalizacije	Narativni pristopi
14. SD. 14. 1.	<i>Rada bi se ti zahvalila za tvoje sodelovanje.</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
14. SD. 14. 2.	<i>Odlično si sama našla pot do svojih ciljev.</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
14. SD. 14. 3.	<i>S tem si hkrati prispevala k želeni spremembi.</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa

14. SD. 14. 4.	<i>Pri tebi sem opazila, da si zelo odločna.</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
14. SD. 14. 5.	<i>Vztrajna.</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
14. SD. 14. 6.	<i>Pametna punca.</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa
14. SD. 14. 7.	<i>Vem, da ti bo uspelo!</i>	Pohvale, komplimenti	Perspektiva moči	Vzpostavljanje delovnega odnosa

PETNAJSTO SREČANJE

ŠIFRA IZJAVE	IZVORNA IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
15. VO. 1.	<i>Pove in pohvali Evo, da obiskuje šolo vsak dan že dva tedna.</i>	Spremembe v obiskovanju šole.	Kazalci uspešnosti	Pozitivne spremembe
15. VO. 2.	<i>Odgovori, da ima veliko več dobrih dni kot prej</i>	Spremembe v počutju.	Kazalci uspešnosti	Pozitivne spremembe
15. VO. 3.	<i>Dogovoriva se, da si bo vsak dan planirala in zapisovala, kaj bo počela naslednji dan</i>	Načrtovanje prvih, majhnih korakov	Etika udeležnosti	Vzpostavljanje delovnega odnosa
15. VO. 4.	<i>Nato si ob koncu dneva zabeleži, kaj ji je uspelo narediti in kaj ne</i>	Načrtovanje prvih, majhnih korakov	Etika udeležnosti	Vzpostavljanje delovnega odnosa

9. 3. 3. OSNO KODIRANJE

ŠIFRE:

1,... - številka srečanja, SD, O, H, M,...- socialna delavka, oče, hči, mati 1,...- številka izjave 1, številka relevantnih izjav

1,...- številka srečanja, VO, - vsebinski opis 1,...številka relevantnega opisa

Nadkategorija ali kategorija	POJEM	ŠIFRA IZJAVE	POMENSKA ENOTA
VZPOSTAVLJANJE PRVEGA STIKA			
Vzpostavljanje in vzdrževanje osebnega stika	Pozdrav	1. SD. 1. 1.	<i>Veseli me, da ste me sprejeli.</i>
		1. M. 1. 1.	<i>Cvetka, zelo sem vesela, da ste prišli.</i>
	Predstavitev sebe	1. SD. 1. 2.	<i>Ime.</i>
		1. SD. 1. 3.	<i>Sem socialna delavka.</i>
		1. SD. 1. 4.	<i>Študentka magistrskega programa na Univerzi za socialno delo</i>
		2. VO. 2.	<i>Sem se predstavila, kdo sem.</i>
		2. VO. 3.	<i>Sem povedla, zakaj sem tukaj.</i>
		2. VO. 3.	<i>Sem povedla, zakaj sem tukaj.</i>
	Predstavitev udeleženke	1. M. 1. 2.	<i>Tega srečanja sem se zelo veselila.</i>
	Kazalci, ki kažejo pripravljenost na sodelovanje	1. M. 3.	<i>Mislim, da v prihodnosti teh problemov ne bo.</i>
		1. SD. 4.	<i>Sporočim na naslednjem srečanju.</i>
	Krepitev občutka smiselnosti za sodelovanje	1. SD. 17.13.	<i>Veselim se naslednjega srečanja z vami.</i>
	Prvo srečanje z Evo	2. VO. 1.	<i>Prvič srečala z Evo.</i>
	Očesni stik	2. VO. 4.	<i>Eva je komaj vzpostavila očesni stik z mano.</i>
		2. VO. 5.	<i>Hčerka je svoj pogled ozrla v tla.</i>
	Mimika obraza	2. VO. 6.	<i>Eva je imela lasje čez oči.</i>
	Telesna drža	2. VO. 7.	<i>Telesna drža Eve je bila zaprta.</i>
		2. VO. 8.	<i>Eva je imela prsni koš in roke sključene skupaj.</i>
	Zrcaljenje	2. VO. 9.	<i>Zrcalila sem njene gibe.</i>
	Odziv Eve med delovnim odnosom	4. VO. 3.	<i>Začela se je jeziti in vpiti nad Cvetko in mano.</i>
	Moj odziv nemoči	4. VO. 4.	<i>Nisem znala takoj odreagirati.</i>
Ogrevanje ozračja z neformalnim pristopom - klepetom	Klepet o vremenu.	1. SD. 2. 6.	<i>Imamo lepo vreme.</i>
		1. SD. 2. 7.	<i>Name sonce zelo pozitivno vpliva.</i>
		1.M.2. 1.	<i>Imam rada sonce.</i>
		1.M.2. 2.	<i>Danes se izjemoma dobro počutim</i>
		1.M.2. 3.	<i>Zima mi sploh ne ustreza.</i>
	Klepet o počutju	1.SD.2. 8.	<i>Danes se počutim zelo prijetno.</i>

	Klepet o vožnji	1.SD.3.	<i>Komaj sem našla do vaše hiše.</i>
VZPOSTAVITEV DELOVNEGA ODNOSA			
Dogovor o sodelovanju	Časovni okvir	1.SD.5. 3.	<i>Enkrat tedensko, na srečanje uro in pol.</i>
		1.SD.5. 4.	<i>Lahko sproti dogovarjamo.</i>
	Pristanek matere na sodelovanje	1. M.5.	<i>Se strinjam, enkrat tedensko bo dovolj.</i>
		1. M.6.	<i>Se strinjam.</i>
	Vabilo na sodelovanje tukaj in zdaj	1. SD.6. 1.	<i>Bomo skupaj pogledali, kaj je možno narediti danes.</i>
	Postavljanje varnega prostora.	1. SD.6. 2.	<i>Moja naloga, da varujem prostor za raziskovanje.</i>
		1. SD.6. 3.	<i>Vse informacije, ki bodo podane v tem prostoru, tu tudi ostanejo.</i>
		2. VO. 14.	
	Moja pričakovanja	1. SD.6. 4.	<i>Pričakujem, da boste pri pogovoru aktivno sodelovali.</i>
	Predstavitev vloge udeleženi	1. SD.6. 5.	<i>Vi imate bistveno vlogo pri odvijanju pogovora.</i>
		2. VO. 16.	<i>Povedala sem jima, da sta za pogovor pomembni in da brez njiju proces pomoči ne moremo speljati.</i>
	Predstavitev moje vloge	1. SD.6. 6.	<i>Jaz bom pogovor le vodila.</i>
		1. SD.6. 7.	<i>Pogovor bom usmerjala k vašim želenim ciljem.</i>
		2. VO. 15.	<i>Poudarila sem svojo vlogo.</i>
	Vabilo k sodelovanju hčerke	1. SD. 16. 2.	<i>Potrebovali bova njeno prisotnost.</i>
	Vabilo k sodelovanju očeta.	1. SD. 16. 3.	<i>Potrebovali bova tudi prisotnost očeta.</i>
	Predstavitev, kako bo potekal pogovor	2. VO. 13.	<i>Naš pogovor bo potekal v varnem prostoru</i>
	Postavljanje pravil v delovnem odnosu	4. VO. 5.	<i>Na nadaljnjih naših srečanjih ne bom dopuščala takšnega obnašanja</i>
		4. VO. 6.	<i>Mirno sodelovanje vseh.</i>
DOS: Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	Definiranje problema matere	1. M. 1. 3.	<i>Ne vem, kaj naj sama s sabo.</i>
		1. M. 1. 4.	<i>Problemi se mi kopičijo.</i>
		1. M. 1. 5.	<i>Ne vidim konca.</i>
		1.M.4. 1.	<i>Imam zelo velike probleme glede njenega izostajanja od pouka.</i>
		1.M.4. 2.	<i>Mož slabe volje, nastrojen.</i>
		1.M.4. 3.	<i>Domov pride razburjen in jezo kar stresa na naju s hčerjo.</i>
		1.M. 4. 4.	<i>Sem psihiatrični bolnik.</i>

		1. M.10.1.	<i>Pred 11 leti so se pri meni začele pojavljati prve težave z boleznijo – depresijo, živčnostjo</i>
		1. M.10.2.	<i>Hčerka v času otroštva doživljala travme.</i>
		1. M.10.3.	<i>Mladolletnica je lastnica tega stanovanja.</i>
		1. M.10.4.	<i>Strah, da bova z možem ostala brez strehe nad glavo.</i>
		1. M.10.5.	<i>Z možem se kar naprej kregava.</i>
		1. M.10.6.	<i>Bila v psihiatrični bolnici v Vojniku.</i>
		1. M.10.7.	<i>Poslabšanje bolezenskega stanja je pričelo vplivati na moj odnos s hčerko.</i>
		1. M.10.8.	<i>Eva se do mene večkrat vede nesramno.</i>
		1. M.10.9.	<i>Eva izsiljuje določene stvari.</i>
		1.M.10.10.	<i>Eva je dostikrat zelo agresivna.</i>
		1. M. 11.	<i>Peter dela cele dneve – od šestih zjutraj do devetih zvečer.</i>
		1.M.12.1.	<i>Peter, soboto po navadi dela.</i>
		1.M.12.2.	<i>Peter je ob nedeljah doma.</i>
		2. M. 1. 2.	<i>Vedno pustiš umazano kuhinjo, kako da je vanjo padla bomba.</i>
		2. M. 1. 3.	<i>Ko pride oči domovin se nad mano dere in se nad tabo dere.</i>
		2. M. 9.	<i>...meni tableti narekujejo, kako se bom počutila.</i>
		2. M. 11.	<i>Danes Eva spet ni bila v šoli.</i>
		2. M. 12.	<i>Eva ostane večkrat doma tudi zaradi preverjanja znanja.</i>
		3. VO. 3.	<i>Opisala je svojo življenjsko zgodbo.</i>
		6. M. 2.	<i>Čistoča pri nas res povzroča kar precej konfliktov. Peter, jaz vem, da je lepo, če je vse pospravljeno, ampak zaradi tega, če ni, ti ni potrebno kričati, ker me s tem odbijaš.</i>
		11. VO. 3.	<i>Pove, da jo potre, če Peter vpije.</i>
		11. VO. 4.	<i>Največkrat jo potre pokojna mati, ki jo večkrat pokliče, da gresta skupaj do križa.</i>
		11. VO. 5.	<i>Doživlja nočne more.</i>
		11. VO. 6.	<i>Jo je strah, kako bodo funkcionirali v družini, glede na to, da je k njim prišla živeti babica</i>
	Definiranje problema Eve	2. H. 12. 1.	<i>Men' je muka ostajati zjutraj, pripraviti torbo, oblačila.</i>
		2. H. 12. 2.	<i>Učitelji v šoli so nesramni.</i>
		2. H. 14.	<i>Ob prihodu v šolo se počutim dobro.</i>
		2. H. 19.	<i>Sama se ne učim, ker se ne znam in se ne morem.</i>
		2. H. 24.	<i>Večina časa preživim doma za računalnikom.</i>

		2. H. 25. 1.	<i>Oči cele dneve dela.</i>
		2. H. 25. 2.	<i>Mami cele dneve spi.</i>
		6. VO. 10.	<i>Eva pove, da je glavni izostanek iz šole ravno pritiski z vseh strani, da mora hoditi v šolo.</i>
		6. VO. 11.	<i>Najprej doživlja pritiske doma. nato v šoli s strani učiteljev in še od prijateljev.</i>
		7. VO. 9.	<i>Eva se boji, da se Cvetka zaradi tablet ne bo več zbudila.</i>
		14. H. 2.	<i>V sebi čutim napetost in živčnost.</i>
		14. H. 6. 1.	<i>Ne grem v šolo.</i>
		14. H. 6. 2.	<i>Nimam dovolj ocen.</i>
	Definiranje problema Petra	5. O. 1.	<i>Od danes naprej ne smeš biti več na računalniku, ker ničesar ne narediš doma.. to bo tvoja kazen.</i>
	Odpiranje prostora za razgovor	1. SD.11. 3.	<i>Bi vas kar povabila, da poveste, kako je bilo v preteklosti z vašo osebno izkušnjo.</i>
	Odpiranje prostora za predloge udeležencev	6. SD. 5. 2.	<i>Torej, povejte vaše predloge.</i>
	Prispevek matere o preživljanju skupnega časa družine med vikendi	1. M. 13.1.	<i>Smo v stanovanju.</i>
		1. M. 13.2.	<i>Peter počiva, gleda televizijo.</i>
		1. M. 13.3.	<i>Eva je na računalniku.</i>
		1. M. 13.4.	<i>Mati stisnjena tukaj v kotu.</i>
	Prispevek matere o preživljanju skupnega časa družine med tednom	1. M. 13.5.	<i>Zjutraj gre Eva v šolo, če gre.</i>
		1. M. 13.6.	<i>Jaz kuham kosilo.</i>
		1. M. 13.7.	<i>Ko pride Eva iz šole domov, vrže torbo v kot.</i>
		1. M. 13.8.	<i>Eva gre za računalnik.</i>
		1. M. 13.9.	<i>Grem spat.</i>
		1. M. 13.10.	<i>Zvečer spregovorimo nekaj malega.</i>
	Potrditev matere o pravilnem razumevanju in povzemanju	1. M. 14.	<i>Ja, ja...prav.</i>
	Prispevek Cvetke	2. M. 2.	<i>To definitivno ne bo šlo, ker bo oče prej doma in bom vsega spet jaz kriva.</i>
		2. M. 3.	<i>Naj se Eva sama odloči, ampak naj bo manj ko v dveh urah.</i>
	Prispevek Eve - možne rešitve	2. H. 5.	<i>Dobro, potem bom pospravila v roku pol ure.</i>
		5. H. 6.	<i>5 minut.</i>
		5. H. 7.	<i>Pol pa naj bo pol ure.. mislim, da bo to dovolj.</i>
		13. H. 18.	<i>Rekla sem si, da moram iti še samo trikrat.</i>
	Preverjanje o zmogljivosti doseganja	2. SD. 8.	<i>Si prepričana, da bo zate to sprejemljivo in boš zmožna uresničiti ta dogovor?</i>

	predlaganih rešitev	5. SD. 9. 1.	<i>Ali se ti zdi to sprejemljivo?</i>
	Potencialni rešitveni vzorci Eve	2. H. 8.	<i>Takrat, ko je mami bolj aktivna, ko ni utrujena in ne spi cele dneve, se super razumeva, se pogovarjava in smejiva.</i>
		2. H. 10. 1.	<i>Mama bo aktivna, ne bo več spala, manj se bova prepirali.</i>
		2. H. 10. 2.	<i>Večkrat bova šli ven skupaj na sprehod.</i>
		2. H. 10. 3.	<i>Več se bova pogovarjali</i>
		2. H. 10. 4.	<i>Manj bo kričala name.</i>
		2. H. 11. 1.	<i>Pospravila bom posodo.</i>
		2. H. 11. 2.	<i>Trudila se bom bolj pospravljati za sabo.</i>
		2. H. 22.	<i>Petra mi je že enkrat pomagala in mi je bilo zelo fajn.</i>
	Potencialno rešitveni vzorci Cvetke.	2. M. 5.	<i>Takrat ko ne spim toliko, greva ven na sprehod in se več pogovarjava.</i>
		2. M. 10.	<i>Ob boljših dnevnih bom Evi predlagala, da greva skupaj na sprehod ali da kaj skupaj skuha.</i>
		2. M. 7. 1.	<i>Prepirali se bova bistveno manj, ne bom se več jezila.</i>
		2. M. 7. 2.	<i>Eva bo pospravljala za sabo.</i>
		2. M. 7. 3.	<i>Me bo spoštovala, ne bo me več žalila in mi govorila »govno«.</i>
		2. M. 8.	<i>Definitivno moram manj spati.</i>
	Iskanje možnih virov za spremembe	2. SD. 31.	<i>Katere pa so tiste osebe, ki bi ti še lahko pomagale pri učenju?</i>
		2. SD. 32.	<i>Ali si ju že kdaj prosila za pomoč pri učenju?</i>
	Opis preteklih rešitvenih vzorcev	2. H. 29. 1.	<i>Mami je bila bolj aktivna.</i>
		2. H. 29. 2.	<i>Oči je bil doma.</i>
		2. H. 29. 3.	<i>..pa še lep dan je bil.</i>
		2. H. 30.	<i>Šli smo skupaj k babici na obisk.</i>
	Moj prispevek	2. SD. 44. 2.	<i>Zdi se mi zelo pomembno delati na tem, da bi vsi trije več časa preživeli skupaj.</i>
		4. VO. 2.	<i>Predaja informacij o tem, kakšne so možne zaposlitve</i>
		5. VO. 2.	<i>Izpostavila situacijo iz prejšnjega srečanja, saj sem se počutila zelo neprijetno.</i>
		5. SD. 9. 2.	<i>Predlagam, da razmisliš tako, da boš res sama zmogla uresničiti dogovor.</i>
		6. SD. 3. 3.	<i>Jaz res razumem to kot pet minutno delo in če vsak od vas pospravi krožnik, zvezek in ostale stvari za sabo, ta problem ne bo več povzročal konflikte med vami.</i>
		7. VO. 8.	<i>Se mi zdi, da Eva ne gre v šolo zaradi strahu, da se Cvetka ne bi zbudila.</i>

		8.SD. 1. 1.	<i>Zdi se mi, da ste ponovno prevzeli stari vzorec in da je pri vas ta očitno zelo vztrajen.</i>
		8.SD. 1. 2.	<i>Za osvojitve sprememb novih vzorcev boste morali delati vsi, tudi vi Peter.</i>
		8. SD. 7. 3.	<i>Veste Peter, jaz pa mislim, da tudi vi to potrebujete in da ste tudi vi človek, ki potrebuje spoštljive in lepe odnose s strani drugih.</i>
	Iskanje koristnih podatkov iz preteklosti	4. VO. 9	<i>Sva se pogovarjali o tem, od kdaj pri Evi zaznava takšno obnašanje in kakšno je bilo njeno otroštvo.</i>
	Definiranje in soustvarjanje možnih in želenih izidov Eve – odgovor na vprašanje čudeža	5. H. 1.	<i>Najprej bi opazila sproščenost, ne bi bila tako napeta, bila bi dobre volje..</i>
		5. H. 2. 1.	<i>Do nje bi bila bolj prijazna, ne bi se kregala z njo zjutraj.</i>
		5. H. 2. 2.	<i>Psa bi peljala na sprehod, nato pa bi se brez problema odpravila v šolo.</i>
		5. H. 3. 1.	<i>Ko bi prišla v šolo, bi se počutila v razredu bolj enakovredno.</i>
		5. H. 3. 2.	<i>Sošolci me ne bi več zbadali z besedami.</i>
		5. H. 3. 3.	<i>Bolj bi se družila s prijateljicami.</i>
		5. H. 4.	<i>Ne bi imela več odpora do šole, šla bi se učiti z večjim veseljem.</i>
		5. H. 5. 1.	<i>Z mambo bi šle ven na sprehod, ne bi bila živčna, ker ne bi spala.</i>
		5. H. 5. 2.	<i>Oči bi me večkrat vprašal kaj se dogaja v šoli.</i>
	Določitev teme pogovora	6. O. 1.	<i>Mislim, da se je obvezno potrebno pogovoriti o tem, kako bomo v stanovanju vzpostavili red in čistočo.</i>
	Stališče Eve	6. H. 1.	<i>Oči, ti vedno pretiravaš s čistočo.. zate ni nikoli v redu pospravljeno.</i>
	Stališče Cvetke	6. M. 1. 1.	<i>Ti si prevelik picajzl in si že obseden s čistočo.</i>
		6. M. 1. 2.	<i>Ne razumem te, kako se ti da vtikati v vsako stvar. Če bo ena stvar pospravljena, boš našel drugo.</i>
	Stališče Petra	6. O. 2. 1.	<i>Glejta, mene zelo moti, da ko pridem s službe, da moram iti najprej pospravljati, da se lahko sploh kam usedem ...ne razumem, kako v celem dnevu nima ena od vaju časa, da stvari umakne s sedeže ter z računalnika.</i>
		6. O. 2. 2.	<i>To ti vzame pet minut dela, da odneseš krožnik v kuhinjo in mislim, da se zaradi tega ne bosta preveč utrudili.</i>
	Spodbuda za ubesedenje pohval drug drugemu	8. SD. 3.	<i>Ali ste glede te spremembe kaj spregovorili Cvetki in Evi?</i>

	Definiranje problema matere z uporabo metafor	8. M. 1.	<i>Veš Peter.. tebi je samo to pomembno, da ko je škatlica razmetana, da jo je potrebno popolnoma nazaj sestaviti. Ti si očitno zadovoljen, da je škatlica pospravljena, meni pa je poleg te lepe škatlice pomembno tudi to, kaj je znotraj nje.</i>
	Preverjanje dogovorov na pobudo očeta	10. VO. 1.	<i>Srečanje se je pričelo na pobudo očeta s preverjanjem dogovorov.</i>
	Prispevek vseh udeleženi	10. VO. 3.	<i>Ko so vsi člani povedali vse, kar so napisali.</i>
Osebno vodenje	Preverjanje in povzemanje	1. SD.12.3.	<i>Če vas prav razumem.</i>
		2. SD. 3.	
		1. SD.15. 1.	<i>Če mi dovolite, bi na kratko povzela vaše besede.</i>
		6. SD. 3. 1.	
		1. SD. 15. 2.	<i>Da vidim, če razumem vašo situacijo.</i>
		13.SD. 6.	<i>Opazila sem, da ste to krizo potem nekako prebrodili in če prav razumem, ste pred mojim prihodom imeli novo krizo. Ali se strinjaš?</i>
		13. SD. 13.	<i>Se pravi, če te prav razumem, si želiš, da bi več časa preživela s staršema, zunaj stanovanja.</i>
	Povzemanje s preokvirjanjem	6. SD. 3. 2.	<i>Če vas prav razumem, ni potrebno, da se naredi vsak dan čistilna akcija ampak da naj bo vsaj toliko pospravljeno, da se lahko gibljete po prostoru brez ovir.</i>
	Podelitev osebnih izkušenj	2. SD. 2. 1.	<i>Glede pomivanja in pospravlja posode sem imela podobne izkušnje kot ti.</i>
		8. SD. 11. 1.	<i>Sama sem po karakterju glede čistoče zelo podobna vam in vas razumem kako se počutite, ko pridete domov. Tudi sama sem bila velikokrat v takšni situaciji in sem tudi še sedaj v takšni. Ko sva se poznala s fantom in ni nikjer delal, je tako kot Cvetka, bil doma. Jaz sem šla v službo, na faks, nato sem imela še druge obveznosti.. Zvečer, ko pa sem prišla domov, je bilo v stanovanju razmetano. Tudi jaz sem na začetku ponorela in mu z bolj ostrim glasom nakazala, zakaj ni mogel nobene stvari pospraviti. In fant je odreagiral čisto drugače. Mirno sem mu povedala in se z njim pogovorila, da bi si želela, če bi lahko kdaj pospravil, ko mene ni. Ugotovila sem, da z jezo in napadanjem nič ne dosežem, poleg tega sem prišla do spoznanja, da se zaradi pospravljenja ne splača kregati</i>

	Vodenje k dobrim izidom	2. SD. 2. 2.	<i>Eva te popolnoma razumem, ampak moraš razumeti, da je tudi pospravljane del našega življenja.</i>
	Vodenje s preokvirjanjem	2. SD. 2. 3.	<i>Jaz vidim v tem primeru pri mami skrb, za katero si prizadeva, da bi postala samostojna.</i>
	Osebna izkušnja učenja	2. SD. 35. 2.	<i>Lahko se učim samo sama, v tišini.</i>
	Preverjanje dogovorov z drugega srečanja	3. VO. 1.	<i>Na začetku pogovora delo pričela s preverjanjem dogovorov, ki smo jih na drugem srečanju.</i>
	Preverjanje dogovorov s tretjega srečanja	4. VO. 1.	<i>Preverili najine dogovore, ki sva jih sklenili na tretjem srečanju</i>
	Podelitev konkretnih nalog Cvetki in Petru	5. SD. 7. 2.	<i>Vajina naloga pa je, da ugotovita kateri dan je bil to in da mi o tem dnevu poročata na naslednjem srečanju.. vajina opažanja o tem, kaj je bilo takrat drugače.</i>
	Preverjanje dogovorov s petega srečanja	6. VO. 1.	<i>S člani družine sem na začetku srečanja preverila, kako so uspelo uresničiti dogovore in cilje.</i>
	Preverjanje dogovorov s šestega srečanja	7. VO. 1.	<i>Sem preverila, kako so uspeli uresničiti dogovore s prejšnjega srečanja.</i>
	Vodenje v konkretno delo	6. SD. 5. 1.	<i>Skupaj naredimo tabelo, v katero bomo zapisali dneve čiščenja.</i>
	Preverjanje dogovorov s sedmega srečanja	8. VO. 2.	<i>Preverjanje, kako sta uspeli uresničiti dogovore s prejšnjega srečanja.</i>
	Povabilo vseh udeleženi k povzemanju in preverjanju dogovorov	9.VO. 9.	<i>Vse sem povabila, da so poročali o tem, kako jim je uspelo doseči dogovore</i>
Perspektiva moči	Pohvale, komplimenti	1.SD.2. 1.	<i>Me veseli, da ste se veselila srečanja.</i>
		1. SD.8. 1.	<i>Uau, zelo me veseli, da ste tako jasno opredelila svoje cilje!</i>
		1. SD.9. 1.	<i>Zdite se mi zelo močna oseba.</i>
		1. SD.9. 2	<i>Odločna oseba.</i>
		1. SD.9. 3.	<i>Hitro postavljate konkretne cilje.</i>
		1. SD.9. 4.	<i>Veseli me, da pozitivno razmišljate.</i>
		1. SD.9. 5.	<i>Veseli me, da si želite delati na spremembah.</i>
		1. SD.17. 1.	<i>Nad vašim pripovedovanjem sem zelo navdušena.</i>
		1. SD. 17. 3.	<i>Pokazali ste svojo moč.</i>
		1. SD. 17. 4.	<i>Jasno ste izrazili želje</i>
		1. SD. 17. 5.	<i>Jasno ste izrazili cilje.</i>
		1. SD. 17. 6.	<i>Jasno ste izrazili potrebe.</i>

		1. SD. 17. 7.	<i>Velik korak k »zmagi« ste naredili že s tem, da ste razmišljali o spremembah.</i>
		1. SD. 17. 8.	<i>Ubesedili brez zadržkov.</i>
		1. SD. 17. 9.	<i>Energična.</i>
		1. SD. 17. 10.	<i>Odprta.</i>
		1. SD. 17. 11.	<i>Komunikativna.</i>
		1. SD. 17. 12.	<i>Iniciativna ženska, ki ve, kaj bi rada dosegla v življenju.</i>
		2. SD. 20. 1.	<i>To se mi zdi odlična ideja!</i>
		7. VO. 9.	<i>Evo sem pohvalila, da je zelo skrbna.</i>
		7. VO. 10.	<i>Eva za svoje leta razmišlja zelo zrelo.</i>
		8. SD. 2. 1.	<i>Na prejšnjem srečanju, ko vas še ni bilo doma, sem opazila vidne spremembe,</i>
		8. SD. 2. 2.	<i>Stanovanje je bilo vidno pospravljeno in očiščeno.</i>
		8. SD. 2. 3.	<i>Eva in Cvetka sta skupaj pospravljali, kar je zanju velik napredek, glede na to, da teh izkušenj nista imeli veliko.</i>
		8. SD. 4. 1.	<i>[navdušeno] UAU!!</i>
		13. SD. 10. 1	
		8. SD. 4. 2.	<i>Kako lepo ste to ubesedila! Zelo ste me presenetila, ko ste tako lepo našla to metaforo, s katero ste poimenovali kaj vam pomenijo odnosi v družini..</i>
		8. SD. 5. 1.	<i>Bravo!</i>
		8. SD. 5. 2.	<i>Same lepe vrednote!</i>
		8. SD. 6. 1.	<i>Odlično..</i>
		8. VO. 6.	<i>Vsakemu družinskemu članu sem namenila tudi pohvale in kakšne napredke sem že opazila v družini.</i>
		10. VO. 4.	<i>Vsakega posebej sem najprej pohvalila, ker so se zelo potrudili in si vzeli čas za izpolnjevanje.</i>
		10. VO. 5.	<i>Nalogo so opravili odlično.</i>
		12. VO. 1.	<i>Povem jima, da sem vesela, ker se jima je uspelo organizirati tako, da smo sami.</i>
		12. VO. 8.	<i>Pohvalim Petra, kako velik premik je naredil.</i>
		12. VO. 12.	<i>Dodam, da sem tudi sama opazila spremembe pri Cvetki.</i>
		12. VO. 26.	<i>Petru povem, da je zelo dober voditelj pogovorov.</i>
		12. VO. 27.	<i>Petru povem, da ima v sebi spretnost za pogajanje</i>
		12. VO. 28.	<i>Petru povem, da verjamem, da mu bo uspelo doseči cilje</i>
		12. VO. 29.	<i>Cvetki povem, da zna poiskati metafore.</i>
		12. VO. 30.	<i>Cvetki povem, da zna na določene situacije odreagirati mirno</i>

		12. VO. 31.	<i>Cvetki povem, da na moder način obrazloži nesporazume.</i>
		13. SD. 9. 1.	<i>Aha.. super.</i>
		14. SD. 7. 1.	
		13. SD. 10. 2.	<i>Kako lepo si vse si to zamislila in zvizualizirala brez problemov.</i>
		13. SD. 11. 1.	<i>[presenečeno vkliknem..] UAU! Kako si že napredovala!</i>
		13. SD. 11. 2.	<i>Veš, vsak človek se lahko primerja z reko in tako, kot vsaka reka, naleti na oviro in najde pot naprej, tako lahko nanjo naletimo tudi ljudje. Poglej si, kako si ovire že preletela in tvoja reka bo kmalu tekla po ravnini.</i>
		13. SD. 28. 1.	<i>Dobro, prepričana sem, da ti bo uspelo, na takšen ali drugačen način.</i>
		13. SD. 28. 2.	<i>Hvala ti, ker si bila tako uspešna.</i>
		13. SD. 28. 3.	<i>Si delovna pri pogovoru.</i>
		13. SD. 28. 4.	<i>Jaz verjamem vate.</i>
		13. SD. 28. 5.	<i>Vem, da si zelo sposobna.</i>
		13. SD. 28. 6.	<i>Si pametna.</i>
		14. SD. 14. 6.	
		13. SD. 28. 7.	<i>Znaš zastaviti cilje in jih tudi uresničiti.</i>
		14. SD. 8.	<i>Si se odlično spomnila.</i>
		14. SD. 14. 1.	<i>Rada bi se ti zahvalila za tvoje sodelovanje.</i>
		14. SD. 14. 2.	<i>Odlično si sama našla pot do svojih ciljev.</i>
		14. SD. 14. 3.	<i>S tem si hkrati prispevala k želeni spremembi.</i>
		14. SD. 14. 4.	<i>Pri tebi sem opazila, da si zelo odločna.</i>
		14. SD. 14. 5.	<i>Vztrajna.</i>
		14. SD. 14. 7.	<i>Vem, da ti bo uspelo!</i>
	Vlivanje upanja materi	1.SD.2. 2.	<i>Se mi zdi, da lahko skupaj rešiva veliko.</i>
		1.SD.2. 3.	<i>Skupaj prideva do želenih ciljev.</i>
	Viri moči družine	1.SD.2. 4.	<i>Hišni ljubljenci.</i>
		1. M. 9. 1.	<i>Psihologinja v zdravstvenem domu v Krškem.</i>
		1. M. 9. 2.	<i>Center za socialno delo</i>
		1. M. 9. 3.	<i>Punca, ki nudi učno pomoč.</i>
		2. H. 16.	
		1. M. 9. 4.	<i>Socialna delavka na šoli.</i>
	Viri moči Eve	2. VO. 11.	<i>Eva ima zelo rada ima živali.</i>
	Viri moči Cvetke	11. VO. 9.	<i>V primeru, da Cvetka sama ne bi zmogla skrbeti za babico, se lahko obrne po pomoč k prijateljici, ki ima izkušnje s starim človekom.</i>
	Talenti, znanja, sposobnosti	1. SD. 17. 2.	<i>Kako odprto ste povedala svojo zgodbo.</i>

		10. VO. 9.	<i>S tem so bolj ozavestili in prepoznali probleme,</i>
		10. VO. 10.	<i>Spoznali želje drugih...</i>
	Želje Eve	2. VO. 12.	<i>Rada bi postala veterinarica.</i>
	Sposobnosti, znanja Eve	2. H. 1. 4.	<i>Rada kuham.</i>
	Krepitev moči skozi pohvalo	2. SD. 11. 1.	<i>Bravo, sta že skoraj na polovici!</i>
	Pridobitev pozitivnih izkušenj	7. VO. 4.	<i>Priznali, da sta zelo uživali in da si želita še več takšnih dogodkov.</i>
	Viri za spremembe	2. H. 13.	<i>Da bi si zvečer pripravila torbo in oblačila.</i>
		2. H. 17. 1.	<i>Se malo pogovarjam.</i>
		2. H. 17. 2.	<i>Se učiva skupaj.</i>
		2. H. 17. 3.	<i>Tako, da me ona sprašuje.</i>
		2. H. 18.	<i>Ko pride učiteljica, vem, da se imam za učiti tisto uro, potem pa sem prosta.</i>
		2. H. 20.	<i>Še kakšno osebo za pomoč.</i>
		2. H. 21.	<i>Dve prijateljici, Niko in Petro..</i>
		2. H. 23.	<i>Bila je Petra zraven mene in sem vedela, da če kaj ne bom razumela, da jo lahko vprašam.</i>
		2. H. 27.	<i>Skupaj odšli peš na Čičev hrib.</i>
		2. H. 28.	<i>Ful mi je fajn, ko smo šli vsi trije skupaj.</i>
		2. H. 36.	<i>...da se z avtom peljemo skupaj.</i>
	Preverjanje občutkov o doseganju osebnega cilja	8. VO. 4.	<i>Z njo sem preverila, kakšni so bili občutki, kako ji je uspelo.</i>
	Krepitev uporabnikovega občutka za sodelovanje	10. VO. 7.	<i>Pozovem jih, da povedo, kaj so od vaje pridobili in se naučili.</i>
		10. VO. 11.	<i>Eva in Peter sta povedala, da jima je ta vaja pomagala pri tem, da sta bolj spoznala potrebe in želje drug drugega.</i>
		11. VO. 7.	<i>Dobra priložnost, da se nauči delati s starim človekom.</i>
		11. VO. 8.	<i>Pomoč nudila tašči, če je že ni morala svoji mami.</i>
		13. SD. 22. 1.	<i>Ali bi se ti zdelo primerno, da bi na naslednjem srečanju skupaj pogledali predmetnik</i>
	Pridobitev prve izkušnje – zapis	10. VO. 8.	<i>Povedali so, da so se prvič soočili s tem, da so svoje ugotovitve, probleme zapisali na papir.</i>
		12. VO. 4.	<i>Povabim ju, da najprej povesta, če se je od začetka našega dogovora o sodelovanju do današnjega dneva že</i>

			<i>kaj spremenilo oziroma, če sta opazila drug pri drugemu kakšne spremembe</i>
	Spodbuda za dajanje pohval drug drugemu z neposredno komunikacijo	12. VO. 7.	<i>Cvetko usmerim, da spremembe sama pove Petru v oči.</i>
Znanje za ravnanje	Razlaga o konceptih dela	1.SD.5. 1.	<i>V socialnem delu temu rečemo instrumentalna definicija problema.</i>
		1.SD.5. 2.	<i>Bi rada z vami sklenila dogovor o sodelovanju in nadaljnjih srečanjih.</i>
	Uporaba jezika udeleženih	8. SD. 4. 3.	<i>Povejte mi, kaj si še želite znotraj te škatlice?</i>
Etika udeležnosti	Sklenitev dogovorov	1. SD. 16. 4.	<i>Bi se za naslednje srečanje dogovorili, da bi bila prisotna Eva, ker bi si želela slišati še njo.</i>
		5. SD. 6. 1.	<i>Eva, ali se lahko dogovoriva, da si v prihodnjem tednu izbereš dan, ko se ta čudež zgodi?</i>
		5. VO. 15.	<i>Sklenili smo dogovor, da bodo skupaj obiskali pasjo šolo in da bosta</i>
		5. VO. 16.	<i>Peter in Cvetka opazovala Evo, kako uči in dresira psa.</i>
	Poročanje udeleženih o doseženih dogovorih	3. VO. 2.	<i>Sta povedali, kako jima je uspelo dogovore uresničiti.</i>
	Načrtovanje dela za naprej	3. VO. 6.	<i>Sklepanje dogovorov.</i>
	Dogovor o naslednjem srečanju	4. VO. 7.	<i>Smo se dogovorili, da bomo srečanje nadaljevali naslednjič.</i>
		11. VO. 10.	<i>Dogovoriva se, da se srečamo na naslednjem srečanju sama z njo in Petrom.</i>
		11. VO. 11.	<i>Dogovorili sva se, da se bomo na naslednjem srečanju dobili na drugem mestu, kjer Eva ne bo prisotna.</i>
	Povabilo vseh udeleženih k definiranju problema	5. VO. 1.	<i>Vsakega udeleženega sem povabila, da je vstopil s svojo definicijo problema.</i>
		7. VO. 11.	
	Načrtovanje dogovorov na podlagi vprašanja čudeža	5. SD. 6. 2.	<i>Narediš se, kot da je problem izginil in se obnašaš tako, kot si mi opisala sedaj.</i>
		5. SD. 7. 1.	<i>Pri tem te prosim, da v izbranem dnevu opazuješ kako se boš počutila.</i>
	Vabilo družinskim članom pri določanju teme za pogovor	6. SD. 1.	<i>Kaj predlagate, o čem bi se danes pogovarjali, na čem bi radi delali?</i>
	Načrtovanje dela	6. O. 3.	<i>Naredimo urnik, kdo bo kaj sesal.</i>

	Določanje konkretnih nalog	12. VO. 18.	<i>Oba ves čas hvalita Evo.</i>
		12. VO. 19.	<i>Peter govori v čim bolj mirnem glasu.</i>
		12. VO. 20.	<i>Evo večkrat povprašata, kako je bilo v šoli.</i>
		12. VO. 21.	<i>Evo večkrat povprašata, če potrebuje pomoč.</i>
		12. VO. 22.	<i>Pokažeta zanimanje, kaj obravnavajo v šoli.</i>
		12. VO. 23.	<i>Morata Evi naložiti več odgovornosti.</i>
	Načrtovanje prvih možnih korakov	14. H. 1.	<i>Vsak dan hodila v šolo.</i>
		14. H. 3.	<i>Za začetek bi morala peljati psa ven, za kakšnih dvajset minut</i>
		14. H. 4.	<i>Šla bom v šolo, se oglasila do učiteljice in se dogovorila z njo, da ne bi bila tisti dan vprašana, ker nisem dovolj pripravljena</i>
		14. H. 5.	<i>Ja, potem bom šla do socialne delavke in njo prosila, če me lahko opraviči</i>
		15. VO. 3.	<i>Dogovoriva se, da si bo vsak dan planirala in zapisovala, kaj bo počela naslednji dan</i>
		15. VO. 4.	<i>Nato si ob koncu dneva zabeleži, kaj ji je uspelo narediti in kaj ne.</i>
Ravnanje s sedanostjo	Izražanje veselja	1. SD.11.1.	<i>Vesela sem, da ste tudi meni omogočili to priložnost za sodelovanje.</i>
	Osredotočenost na sedanost	1. SD.11. 4.	<i>Kje si danes želite videti spremembe.</i>
	Osebni odziv na materine izkušnje	1. SD.12.1.	<i>Vidim, da ste v življenju veliko skozi.</i>
		1. SD.12.2.	<i>Ne morem si predstavljati, kako boleča izkušnja je to.</i>
	Osebni odziv na delo tukaj in zdaj	2. SD. 35. 1.	<i>Opažam, da ti je učenje v družbi zelo v podporo, kar zelo cenim.</i>
	Podelitev svojih interpretacij	2. SD. 44. 1.	<i>Ugotavljam, da je vaše skupno druženje zelo pogojeno s tem, kakšne volje je mati in če je oči doma, če ne dela.</i>
	Določitev teme pogovora	6. VO. 2.	<i>Sledilo je raziskovanje o tem, kaj bo današnja tema pogovorov.</i>
		12. VO. 2.	<i>Povem, da bomo danes delali na dveh temah, na partnerskem odnosu</i>
		12. VO. 3.	<i>Delali na pomenu starševske vloge.</i>
	Delo tukaj in zdaj	6. VO. 5.	<i>...in da od tukaj naprej potrebujem njeno pomoč,</i>
	Proslavljanje uspešnega dela	7. VO. 5.	<i>Ker jima je uspelo v celoti uresničiti cilje, sem se odločila, da ustavim proces dela in da trenutne uspehe proslavimo.</i>
		7. VO. 6.	<i>Obe sem povabila, da sta mi povedali, kje v družini vidita napredke in kje je še potrebno delati.</i>
	Čustvena uglašenost	8. SD. 7. 2.	<i>[Peter skomigne z rameni .. ne odgovori ničesar..vsi se hkrati</i>

			<i>spogledamo in se ustavimo v čustvu žalosti]</i>
	Vabilo k preizkušanju vedenjskih eksperimentov	8.SD. 8. 1.	<i>Vas povabim, da se poskušate vživeti v vlogo vsakega.</i>
	Preizkušanje vedenjskih eksperimentov Petra	8.SD. 8. 2.	<i>Peter, kako bi se počutili, če bi bili na Evinem in Cvetkinem mestu ter da bi bili cele dneve v stanovanju in da bi bila Cvetka na vašem mestu in bi delala cele dneve.. Zamislite si, da pride Cvetka domov in namesto dobre volje začne s takojšnjim vpitjem, preklinjanjem in zmerjanjem. Kako bi se počutili?</i>
	Petrovi občutki na vedenjske eksperimente	8. O. 3. 1.	<i>Verjetno bi dobil odpor do nje.</i>
		8. O. 3. 2.	<i>Šla bi mi na žive.</i>
		8. O. 3. 3.	<i>Ne bi si več znal predstavljati takšnega življenja.</i>
	Preizkušanje vedenjskih eksperimentov Eve in Cvetke	8. SD. 10.	<i>Eva in Cvetka, kako bi se počutili, če bi delali cel dan, nato bi prišli domov in videli, da Peter ni pospravil niti ene stvari in ni mogel pomiti niti ene posode?</i>
	Cvetkini občutki na vedenjske eksperimente.	8. M. 3.	<i>Vsekakor mi ne bi bilo všeč.</i>
	Evini občutki na vedenjske eksperimente.	8. H. 2.	<i>Bi si mislila, kaj zaboga je počel cel dan.</i>
	Preizkušanje možnih rešitev	12. VO. 24.	<i>Peter uprizori, kako bi Evo povabil, da bi se pogovarjali o šoli.</i>
Potencialna, raziskovalna, preokvirujoča vprašanja.	»več o tem« vprašanje	14. SD. 3.	<i>Kaj boš naredila v primeru, da se v tebi zjutraj naredi blokada in enostavno ne boš želela iti v šolo?</i>
		1. SD.9. 6.	<i>Ali vam je kdo pri težkih situacijah že pomagal?</i>
		1. SD.10.	<i>Kdo je že pomagal?</i>
		1. SD.12.4.	<i>Bi mi lahko povedali še kaj več o vašem možu?</i>
		1. SD.13.	<i>Kaj pa čez vikende, je doma?</i>
		5. SD. 8. 2.	<i>Eva, koliko časa bi potrebovala na dan računalnik oz. koliko bi ti bilo dovolj?</i>
		8. SD. 9.	<i>Mi lahko še bolj natančno razložite občutke v tej vlogi?</i>
		10. VO. 6.	<i>Zanimalo me je, kako so se udeleženi počutili pri reševanju naloge.</i>
		13. SD. 21.	<i>Ali si seznanjena s tem, kaj boš tam počela, kaj se boš učila in kakšni so pogoji za sprejem?</i>
		13. SD. 23.	<i>Povej mi Eva, kaj bi še morala narediti, da bi dosegla želeni cilj, da bi naredila razred?</i>

		14. SD. 4.	<i>Eva, mislim, da to ne bo izvedljivo in me resno zanima, od kje prihaja ta tvoja blokada, da ne greš v šolo. Kaj čutiš znotraj?</i>
		14. SD. 10.	<i>Katera od teh dveh varovalk ti je bližje? Kje se počutiš najbolj varno?</i>
	V »kako« usmerjeno vprašanje	1. SD.14.	<i>Kako kot družina preživljate vikende?</i>
		2. SD. 25.	<i>Kako se počutiš, ko ti uspe iti v šolo?</i>
		2. SD. 27.	<i>Kako poteka tvoje učenje?</i>
		2. SD. 28.	<i>Kako poteka vajino učenje?</i>
		2. SD. 36.	<i>Eva, kako poteka tvoj dan?</i>
		6. SD. 4. 2.	<i>Kako bi se lotili postavljanja pravil?</i>
	Odprto vprašanje	2. SD. 6. 1.	<i>Kaj pa vi predlagate glede tega, Cvetka?</i>
		2. SD. 7.	<i>Torej, kaj predlagaš?</i>
		2. SD. 10.	<i>Cvetka, kaj pa vi menite?</i>
	V »rešitev« usmerjeno vprašanje	2. SD. 6. 2.	<i>V kolikšnem času bi bilo za vas sprejemljivo, da bi Eva pospravila posodo?</i>
		2. SD. 17.	<i>Kaj je prvi najmanjši možni korak, ki bi ga lahko naredili, da pridete na točko 5 na lestvici?</i>
		2. SD. 20. 2.	<i>Eva, kaj pa bi moral biti tvoj najmanjši korak, da se približaš 4?</i>
	V »prihodnost« usmerjeno vprašanje	2. SD. 13.	<i>Kaj bo takrat drugače?</i>
		2. SD. 16.	<i>Kako bo zgedal vajin odnos na številki 8?</i>
		2. SD. 18.	<i>Kako boste uresničili svoje cilje?</i>
		14. SD. 1. 1.	<i>Kaj imaš v planu za zadnji mesec šole?</i>
	Vprašanje usmerjeno v sedanjost	2. SD. 23.	<i>Kaj se mora zgoditi, da v sebi ne boš čutila blokade in odšla v šolo?</i>
	V »kaj« usmerjeno vprašanje	2. SD. 21.	<i>Kaj se je zgodilo Eva, da nisi šla v šolo?</i>
	Feedback vprašanje, preverjanje	2. SD. 29.	<i>Eva, ali se ti zdi, da ti pri učenju pomaga pomoč druge osebe?</i>
	Spodbujajoče vprašanje	2. SD. 24.	<i>Kaj bi ti pomagalo, da zmogla iti v šolo?</i>
		9.VO. 8.	<i>Vsako sem povprašala, kaj bi morala vsaka od njiju narediti, da bi jima uspelo priti do zelenega cilja.</i>
	Humorno vprašanje	14. SD. 1. 2.	<i>Ali boš pustila in ostala raje doma ter se zabavala ob gledanju serij, filmov?</i>
Definiranje in oblikovanje ciljev	Vprašanja o osebnih ciljih	1. SD.7.	<i>Kaj je vaš osebni cilj, ki bi ga želeli doseči ob koncu naših srečanj?</i>
		2.SD.1.	<i>Eva, mamine želje za prihodnost sem slišala, sedaj me zanimajo tudi tvoje želje, kaj si ti želiš?</i>
		2. SD. 12.	<i>Kje na ocenjevalni lestvici pa bi si želela biti ob koncu našega sodelovanja?</i>

		2. SD. 15.	<i>Kje pa si vi želite biti?</i>
	Vprašanje o ciljih za družino	9.VO. 5.	<i>Povabim ju, da ponovno opredelita, kje na lestvici si želite biti ob koncu srečanja.</i>
	Določitev zelenega cilja s pomočjo ocenjevalne lestvice	9.VO. 6.	<i>Eva pove, da bi bila na 10.</i>
		9.VO. 7.	<i>Cvetka si je želela, da bi se njena lestvica stabilizirala vsaj za eno ali dve točki višji.</i>
	Osebni cilji matere	1. M.7. 1.	<i>Spremenila bi svoje življenje.</i>
		1. M.7. 2.	<i>Začeti reševati te probleme.</i>
		1. M.7.3.	<i>Spremenila bi svoj slog življenja.</i>
		2. M. 6.	<i>Želim priti na 8.</i>
	Cilji matere za družino	1. M. 8. 1.	<i>Delati na odnosu s hčerjo.</i>
		1. M. 13.11.	
		1. M.8.2.	<i>Delati na odnosu z možem.</i>
		1. M.8.3.	<i>Spremeniti odnose v družini.</i>
		1. M.8.4.	<i>Da bi več časa preživeti skupaj kot družina.</i>
		1. M. 13.12.	<i>Želim spremeniti naše navade v družini.</i>
		3. VO. 4.	<i>Želja po večjem izražanju čustev.</i>
		8. M. 2. 1.	<i>Uporaba lepih besed.</i>
		8. M. 2. 2.	<i>Prijazen in miren odnos.</i>
		8. M. 2. 3.	<i>Spoštljiv odnos.</i>
		8. M. 2. 4.	<i>Dajanje pohval.</i>
	Cilji Eve za družino	2. H. 1. 1.	<i>Želim si, da se ne bi kregali.</i>
		2. H. 1. 2.	<i>Želim imeti boljši odnos z mamo.</i>
		2. H. 1. 3.	<i>Želim, da oče ni bi tako kričal.</i>
		2. H. 26. 1.	<i>Želim, da bi šli večkrat ven na kakšen izlet.</i>
		2. H. 26. 2.	<i>Želim si, da oči ne bi bil nejevoljen, ko pride iz službe</i>
		2. H. 26. 3.	<i>Želim si, da bi šli večkrat skupaj v trgovino</i>
		2. H. 26. 4.	<i>Želim si, da ne bi bil samo oči tisti, ki kupuje hrano.</i>
		3. VO. 3.	<i>Izboljšati izražanje besed v odnosu med Cvetko in Evo.</i>
		5. VO. 14.	<i>Povedala je, da si želi, da bi jo kdaj šla Peter in Cvetka gledat na pasjo šolo.</i>
		8.H. 1. 1.	<i>Mir.</i>
		8.H. 1. 2.	<i>Želim si več pohval.</i>
	Osebni cilji Eve.	2. H. 9.	<i>Ob koncu sodelovanja želim biti na 10.</i>
		13. H. 20.	<i>Želim si biti na srednji veterinarski šoli.</i>
	Vprašanja o zelenih spremembah	2.SD. 37.	<i>Ali bi si glede tega želela kakšne spremembe?</i>
		8. SD. 5. 3.	<i>Eva, kaj si pa ti želiš znotraj te škatlice?</i>

	Vprašanje o zelenih izidih vseh udeležениh	8. SD. 6. 1.	<i>Kaj pa vi Peter? Kaj si še poleg zunanjega videza škatlice želi znotraj nje?</i>
		8. SD. 7. 1.	<i>Ali si tudi vi želite več izražanja čustev in lepših odnosov?</i>
	Vprašanje o pričakovanju za partnerski odnos	12. VO. 17.	<i>Kaj pričakujeta drug od drugega.</i>
	Zeleni izidi Eve	13. VO. 6.	<i>Eva pove, da bi želela, da mati postane še bolj aktivna.</i>
		13. VO. 7.	<i>Eva pove, da bi želela, da oče ostane na točki kot je sedaj, da ne kriči..</i>
Spretnosti	Uporaba humorja	1. SD.11. 2.	<i>Bi kar začeli z »garanjem«.</i>
		2.SD. 22.	<i>Mama mi je že na prejšnjem srečanju povedala, da ti je v veselje ostajati doma.</i>
Kazalci uspešnosti	Spremembe v komunikaciji	2. VO. 10.	<i>Tedaj je Eva začela nekaj govoriti.</i>
		2. H. 2.	<i>Sodelovanje Eve s podajanjem svojih mnenj.</i>
		8. O. 1.	<i>Prejšnji teden je res bilo pospravljeno.</i>
		9.VO. 15.	<i>Rekli so, da je med njimi veliko manj preprirov.</i>
		10. VO. 15.	<i>Cvetka in Eva sta povedali, da je pri Petru opaziti spremembe v njegovem komuniciranju.</i>
		10. VO. 16.	<i>Peter manj kriči.</i>
		10. VO. 17.	<i>Peter jima poda kakšno pohvalo.</i>
		12. VO. 5.	<i>Petrova komunikacija bolj prijazna.</i>
		13. VO. 1.	<i>Mojca pove, da so opazne spremembe in da oče ne kriči več.</i>
		13. H. 14. 1.	
		13. H. 14. 2.	<i>S strani mame in očeta dobivam več pohval.</i>
	Sodelovanje Eve	5. VO. 7.	<i>Eva dovoljuje in mi tudi poda kontaktne podatke.</i>
		5. H. 8.	<i>Kaj pa v primeru, če pride oči domov iz službe in hoče iti na računalnik? Kaj moram takrat storiti?</i>
	Delo iz perspektive moči Cvetke	2.M.1. 1.	<i>Res je, da znaš dobro kuhati.</i>
	Sodelovanje Cvetke in Eve	3. VO. 5.	<i>Cvetka in Eva prispevali k iskanju možnih rešitev.</i>
	Delo iz perspektive moči Petra	5. VO. 3.	<i>Peter krepi moč Eve in jo spodbuja glede učenja.</i>
		5. VO.4.	<i>Daje ji napotke in ji poskuša pojasniti, da je pridobivanje učne pomoči prednost zanj, da bo napredovala in da ji bo lažje.</i>
		8. O. 2.	<i>Sem pohvalil Cvetko.</i>

		9.VO. 12.	<i>Peter pohvalil Evo, ker se je držala dogovora.</i>
		9.VO. 13.	<i>Peter pohvalil Evo, da je bila pridna.</i>
	Uspešnost pri izvedbi sklenjenih dogovorov	7. VO. 2.	<i>Le te jim je uspelo uresničiti v celoti (glede pospravljanja).</i>
		9.VO. 10.	<i>Prvi del dogovora se je Eva držala deloma.</i>
		9.VO. 11.	<i>Preostale dogovore so družinski člani uresničili.</i>
	Spremembe v čiščenju stanovanja	7. VO. 3.	<i>Eva in Cvetka sta po dolgem času skupaj počistiti stanovanje.</i>
	Spremembe v telesni drži Eve	8. VO. 1.	<i>Evina drža je bila odprta.</i>
	Spremembe glede obiskovanja šole	8. VO. 3.	<i>Eva je v šolo hodila cel teden.</i>
		10. VO. 22.	<i>V šoli manjka samo 1 krat na teden.</i>
		15. VO. 1.	<i>Pove in pohvali Evo, da obiskuje šolo vsak dan že dva tedna.</i>
	Spremembe v učenju	14. VO. 1.	<i>Pove, da se je učila več.</i>
		14. VO. 2.	<i>Ev pove, da se je zmogla sama učiti matematiko.</i>
	Evalvacija napredka udeležениh	9.VO. 1.	<i>Pregled o tem, kako sta Eva in Cvetka že uspeli doseči skupen cilj.</i>
		9.VO. 2.	<i>Povabila sem ju, da sta na podlagi lestvice opredelili, kakšen je njun odnos danes.</i>
	Napredek na ocenjevalni lestvici	9.VO. 3.	<i>Eva je povedala, da je sedaj na točki 5.</i>
		9.VO. 4.	<i>Cvetki se lestvica spreminja, saj naj bi na lestvici bila enkrat na 8, potem na 3, nato na 5</i>
	Spremembe v mimiki obraza	9.VO. 14.	<i>Nad pohvalo je bila Eva navdušena in presenečena.</i>
		13. H. 13. 1.	<i>Eva je navdušena, vzhičena.</i>
		13. H. 13. 2.	<i>Eva se nasmeji.</i>
	Spremembe v odnosu	9.VO. 15.	<i>Rekli so, da je med njimi veliko manj prepirov.</i>
		9.VO. 17.	<i>Peter nad njima izvajal manj pritiska.</i>
	Sprememba v teži problema	12. VO. 15.	<i>Sta se že oddaljila od največje ovire.</i>
	Spremembe v partnerskem odnosu	12. VO. 16.	<i>Njun odnos bolj funkcionalen.</i>
		13. VO. 2.	<i>Opazila je, da se oče in mami bolj razumeta.</i>
	Spremembe v drži telesa matere	12. VO. 13.	<i>Zdi se mi bolj energična.</i>
	Uspešnost pri izpolnjevanju nalog	10. VO. 2.	<i>Nalogo so pisno rešili vsi.</i>
	Spremembe v počutju	10. VO. 12.	<i>Cvetka pove, da je pustila službo in da se v tem tednu počuti bolje.</i>
		11. VO. 1. 15. VO. 2.	<i>Cvetka ima sedaj več dobrih dni kot slabih.</i>
		10. VO. 13.	<i>Šla je večkrat na vrt.</i>

	Spremembe v preživljanju prostega časa	10. VO. 14.	<i>Posadila je solato, čebulo in drugo zelenjavo.</i>
		12. VO. 9.	<i>Cvetka bolj aktivna.</i>
		13. H. 14. 3.	
		12. VO. 10.	<i>Cvetka bolj pospravlja.</i>
		12. VO. 11.	<i>Cvetka kuha.</i>
		13. VO. 4.	<i>Sedaj mami manj spi.</i>
	Spremembe v družinskih odnosih	10. VO. 18.	<i>Peter je navdušen, ker se v družini manj prepirajo.</i>
		12. VO. 6.	
	Spremembe v preživljanju skupnega časa kot družina	10. VO. 19.	<i>Doda, da so se skupaj odpravili na izlet.</i>
		10. VO. 20.	<i>Šli so na obisk k sorodnikom.</i>
		10. VO. 21.	<i>prav tako so bili skupaj na pasji šoli.</i>
	Prispevek k spremembam	13. VO. 3.	<i>Pri mami vidi napredek od trenutka dalje, ko je pustila službo.</i>
	Pridobitev pozitivnih izkušenj	14. VO. 3.	<i>Spoznala, da nekaj zna in da ji gre bolje kot pred meseci.</i>
Lüssijeva načela			
Načelo pogajanja	Pogajanje in sklepanje kompromisov udeleženi	2. H. 3.	<i>Jo bom pomila, vendar kasneje.</i>
		2. SD. 4.	<i>V kolikšnem času pa bi bila sposobna pomiti posodo?</i>
		5. O. 2.	<i>V tem primeru boš morala iti dol za nekaj minut, potem boš lahko šla nazaj za toliko časa, kot ti bo še ostalo.</i>
		5. H. 9.	<i>In kaj boš naredil v primeru, če bom potrebovala še minuto?</i>
		5. O. 3.	<i>Minuto bom že počakal, ampak če bo ta minuta res minuta.. in se ne bo potem zavleklo na dvajset minut, kot sem že navajen.</i>
		5. M. 1.	<i>Kako se bomo dogovorili pa glede vikendov?</i>
		5. H. 10.	<i>Ja, takrat bi potrebovala na dan recimo dve uri.</i>
		5. O. 4. 1.	<i>Eva, s tem se ne strinjam.</i>
		5. O. 4. 2.	<i>Mislim, da zate ne bo sprejemljivo biti na računalniku samo dve uri.</i>
		5. O. 4. 3.	<i>Takole se dogovori.. če se boš med tednom držala dogovora, si med vikendom na računalniku lahko štiri ure: dve uri sta namenjeni gledanju filma, eno uro za igrice ter eno uro za Facebook. Kar boš najprej počela in kako si boš razporedila čas, je tvoj problem.</i>
		5. M. 2.	<i>Eva, se strinjam z očetom, da boš za vikend potrebovala več časa.</i>

		6.O. 4.	<i>Prevzamem sesanje med vikendi, ker med tednom delam cel dan in ko pridem domov, sem resnično utrujen.</i>
		6. M. 3.	<i>To je res... Kaj praviš Eva, da si midve razdeliva med tednom delo?</i>
		6. H. 4.	<i>Ja, ti začneš s ponedeljkom, jaz pa nadaljujem s torkom.</i>
	Spodbuda k direktni komunikacije med družinskimi člani.	5. SD. 11.	<i>Peter, predajam vam besedo.. kaj mora Eva storiti v tem primeru? Kaj predlagate?</i>
Načelo vsestranske koristnosti	Preverjanje o predlaganih rešitvah udeleženi	2. SD. 5.	<i>Kaj pa vi menite o tem, da Eva pospravi posodo po dveh urah?</i>
		6. SD. 6.	<i>Cvetka, se strinjate s tem, da pričnete v ponedeljek?</i>
		6. SD. 7. 2.	<i>Ali vam takšen dogovor ustreza?</i>
	Odpiranje prostora za izražanje stališč vseh udeleženi	5. SD. 10.	<i>Ali je za vaju to sprejemljiv dogovor?</i>
Načelo odpiranja problema	Podelitev svoje nemoči	4. VO. 8.	<i>Spregovorila sem ji o stiski, s katero sem se soočila na današnjem srečanju.</i>
	Izražanje osebne stiske in čustev	5. SD. 1. 1.	<i>Eva, ob koncu našega prejšnjega srečanja mi je bilo zelo hudo, ker sem te tako začela spraševati o šoli.</i>
	Izražanje nemoči	6. VO. 4.	<i>Trenutno sem v fazi zmedenosti in ne vem, kako naprej.</i>
		6. VO. 6.	<i>Ker sama problema ne znam rešiti.</i>
Načelo kontakta	Pobuda Evi za sodelovanje s socialno delavko na šoli	5. VO. 6.	<i>Evo povprašam in prosim za dovoljenje, če lahko vstopim v kontakt s socialno delavko na šoli, da bi raziskala, kaj bi bilo možno storiti, da bi jih prilagodili način spraševanja in preverjanje nalog.</i>
	Srečanje s socialno delavko na šoli	6. VO. 3.	<i>Sem se srečala s socialno delavko na šoli.</i>
	Izvedba multidisciplinar -nega tima na šoli	7. VO. 7.	<i>Povedala sem ji, da sem se sestanka udeležila in kaj vse smo se dogovorili.</i>
Načelo interpozicije	Pridruževanje vsakemu družinskemu članu	6. SD. 4. 1.	<i>Strinjam se z vsakim posebej, ampak red in čistoča morata biti prisotna v vsaki družini, zato se mi zdi pomembno, da postavimo nova pravila v družini. Kaj predlagate?</i>
Kratka, v rešitev usmerjena družinska terapija	Ocenjevalna lestvica za določanje teže problema	2.SD. 9.	<i>Eva, če si predstavljaš lestvico od 1 do 10, kjer 1 pomeni, da je odnos med vama popolnoma nemogoč – ne sodelovalen, 10 pa, da je zelo razumljiv, brezhiben, iskren, odprt, brez prepirov. Kje po tvojem mnenju je vajin odnos z materjo?</i>

	Opis teže problema Eve	2. H. 7.	<i>Jaz sem na točki 3.</i>
	Opis teže problema Cvetke	2. M. 4.	<i>Jaz pa sem na 4.</i>
	Vprašanje izjeme	2. SD. 11. 2.	<i>Eva, kaj bi rekla, kaj je tisto, pozitivno, kar te je pripeljalo do številke 3?</i>
		2. SD. 14.	<i>Kaj pa vi Cvetka, kako vam je uspelo priti do 4?</i>
		2. SD. 19.	<i>Ali obstajajo dnevi, ko spite manj?</i>
		2. SD. 33.	<i>Kdaj ti pa je nazadnje pomagala?</i>
		2. SD. 34. 1.	<i>Kako se ti je takrat zdelo učenje?</i>
		2. SD. 34. 2.	<i>Kaj je bilo tisto, kar te je spodbudilo k učenju?</i>
		2. SD. 38.	<i>Kdaj se je nazadnje zgodilo, da ste skupaj preživeli dan?</i>
		2. SD. 39.	<i>Kako ste ga preživeli?</i>
		2. SD. 40.	<i>Kako si se takrat počutila?</i>
		2. SD. 41.	<i>Kaj pa misliš, da je bilo takrat drugače, da vam je uspelo skupaj iti na izlet?</i>
		2. SD. 42.	<i>Se spomniš še kakšnega skupnega dogodka, ki se je zgodil pred kratkim?</i>
		2. SD. 43.	<i>Kako je bilo takrat?</i>
		4. VO. 10.	<i>Cvetko povabila, da je pomislila, kdaj nazadnje se je zgodilo, da je bil Evin odnos boljši.</i>
		4. VO. 11.	<i>Spodbujala sem jo, da je ubesedil čim več takšnih dogodkov.</i>
		6. VO. 8.	<i>Sledilo je raziskovanje izjem, ko Eva ni imela iti odpora v šolo.</i>
		6. VO. 9.	<i>Sem iskala izjemne situacije, ko se je z razrednikom dobro razumela in z njim ni imela težav.</i>
		12. VO. 25.	<i>Raziščeva, kdaj nazadnje je v dani situaciji govoril mirno</i>
		13. SD. 17.	<i>Ali si že imela kakšne situacije, da si šla v šolo kljub temu, da si želela ostati doma?</i>
		13. SD. 18.	<i>Kaj ti je takrat pomagalo, da si zmogla prebiti led in si šla?</i>
	Vprašanje čudeža	5. SD. 1. 2.	<i>Imam občutek, kot da glede šolske situacije ne vidiš izhoda, zato sem se odločila, da ti postavim malce nenavadno vprašanje.</i>
		5. SD. 1. 3.	<i>Predstavljaš si, da zvečer, ko odideš spat, ponoči pride k tebi nočna vila, te začara in odpravi vse probleme, zjutraj se zbudiš, ne vedoč, da je problem izginil. Torej, problema ni več, zjutraj vstaneš, kaj boš najprej opazila na sebi?</i>
		5. SD. 1. 4.	<i>Kakšni občutki bi te obdajali ob dejstvu, da nimaš več problemov?</i>

		5. SD. 2.	<i>Kako bi se obnašala do mame?</i>
		5. SD. 3.	<i>Torej, ko prideš v šolo, kaj bi bilo drugače?</i>
		5. SD. 4.	<i>Ko bi zaključila s šolo, bi se vrnila domov.. kaj bi bilo drugače?</i>
		5. SD. 5.	<i>Kaj bi sledilo po učenju?</i>
	Dajanje pohval in komplimentov	5. VO. 17.	<i>Pogovor se je zaključil s podajanjem komplimentov in pohval. Vsakemu sem podala tri pohvale.</i>
K otroku usmerjen pristop	Otrokov glas	2. H. 15.	<i>Problem je samo takrat, ko se ne pripravim dovolj za kontrolno in se ustrašim in ne grem.</i>
	Odpiranje prostora za otrokovo stališče - glas	2. SD. 26.	<i>Želim si slišati tebe Eva.</i>
		6. VO. 7.	<i>Prosila sem jo, da mi je povedala, kaj želi, da povem v imenu njej.</i>
		5. VO. 9.	<i>V drugem delu srečanja sem pogovor usmerila k doseganju Evinega cilja, in sicer glede skupnega preživljanja časa. Naredila sem prostor, v katerem se je slišal Evin glas.</i>
		5. VO. 13.	<i>Evo sem povabila, da je ubesedila, kaj si želi in pričakuje od njiju.</i>
	Zagovorništvo in ustvarjanje prostora za otrokov glas	5. SD. 8. 1.	<i>Mislim, da to mogoče ne bo dobro za Evo.. Eva, si pripravljena sprejeti kompromis in se namesto popolne ukinitve računalnika, kot zahteva tvoj oče, raje dogovorimo za to, da omejimo čas?</i>
	Želje Eve	5. VO. 10.	<i>Povedala je, da si želi več skupnega časa preživljata z njima kot družina.</i>
		5. VO. 11.	<i>Želi si, da bi čez vikend šli kdaj na izlet.</i>
	Zagovorništvo in spoštovanje otrokovega časa - sedanjost	5. VO. 12.	<i>Zagovarjam Evo in Petru razložim, da tukaj ne gre za denar, ampak za preživljanje časa, ki ga lahko kot družin preživijo skupaj ob skupnem sprehodu ali pa da nekaj skupaj počnejo.</i>
Načini ravnanja			
Socialno svetovanje	Vabilo k iskanju učinkovitih možnih rešitev z moje osebne izkušnje	8. SD. 11. 2.	<i>Peter, kaj menite o tej moji situaciji? Mislite, da vam lahko kako pomaga oz. bi si lahko kaj od mojega primera vzeli zase?</i>
	Uporaba možnih vzorcev podeljene osebne izkušnje	8. O. 4.	<i>Bom tudi sam poskusil s to metodo, da se ne derem in se bom pogovoril.</i>
Metode socialnega dela			
Reka življenja	»Več o tem« vprašanje	12. VO. 14.	<i>Ali sta na tem delu reke že našla pot naprej, ali sta še vedno na istem mestu?</i>
		13. SD. 3.	<i>Kaj je to krizo sprožilo?</i>

		13. SD. 8.	<i>Kaj se bo tu še dogajalo?</i>
		13. SD. 9. 2.	<i>Zanima me, kakšen bo tvoj konec šole.</i>
	Uporaba perspektive moči	13. SD. 1. 1.	<i>Eva, to je tvoja reka življenja, ki je še dolga.</i>
	Postavitev uporabnika	13. SD. 1. 2.	<i>Ker si še mlada, trenutno stojiš bolj na začetku vrvi.</i>
	Vabilo k izbiri figur	13. SD. 1. 3.	<i>Prosila bi te, da vzameš eno stvar, ki te pritegne in ki bi predstavljala tebe danes, na uvodni točki.</i>
	Izbira figur udeležene	13. H. 1.	<i>[Eva vzame list iz drevesa in ga postavi na točko P1 – uvodna točka]</i>
		13. SD. 10. 5.	<i>Prosim, ponovno vzemi predmet, ki te bo predstavljal točno v tem trenutku.</i>
		13. H. 12. 1.	<i>[vzame kamenček in ga položi naprej od P1.. tik pred ravno črto, med P1 in P2, tik pred koncem zavoja]</i>
	Sprožilni dejavniki krize	13. H. 3. 1.	<i>Mami prenehala z delom.</i>
		13. H. 3. 2.	<i>Pojavili so se problemi glede denarja.</i>
		13. H. 3. 3.	<i>Takrat je oče postal bolj tečen, problemi so se kopičili.</i>
		13. H. 3. 4.	<i>Oče se je iz dneva v dan jezil, prepiral in kričal.</i>
		13. H. 7.	<i>Mamina bolezen, ko se ji je poslabšalo stanje..</i>
	Določanje teže problema	13. SD. 4.	<i>Ali te lahko povabim, da se obrneš nazaj in malo pred uvodno točko (P1) narediš zavoj, ki bo predstavljal vašo krizo pri desetih letih?</i>
		13. H. 4.	<i>[Eva naredi zavoj, jaz jo prepustim, da jo naredi tako velikega, kot vidi problem]</i>
		13. SD. 9.	<i>Ali mi lahko narediš na tej točki sama zavoj, tako, da primerjaš ali se ti zdi kriza večja kot tista izpred štirih let.</i>
		13. H. 8.	<i>[Eva naredi isti zavoj kot za krizo izpred štirih let]</i>
	V preteklost usmerjeno vprašanje	13. SD. 5.	<i>Ali je bilo za tem zavojem kaj boljše? Ali se je ta problem nadaljeval do točke, kjer sva danes?</i>
		13. SD. 2.	<i>Kaj praviš, kje se je po tvojem mnenju pričela kriza v družini?</i>
		13. SD. 7.	<i>Kdaj se je ta kriza pričela?</i>
		13. SD. 8.	<i>Kaj je takrat sprožilo to krizo?</i>
	V sedanjost usmerjeno vprašanje	13. SD. 10. 3.	<i>Sedaj bi te povabila, da se vrneva nazaj na točko P1. Eva, kje si danes?</i>
		13. SD. 10. 4.	<i>Ali si naprej od točke P1 ali si še vedno na istem mestu, na sredini zavoja?</i>
	Obdobje brez problemov	13. H. 5.	<i>Ne, vmes se je situacija umirila.</i>

	Definiranje začetek krize	13. H. 6.	<i>Hm.. z mojim trinajstim letom, v poletnem času.</i>
		13. H. 2.	<i>Hm.. pri mojih desetih letih.</i>
	V prihodnost usmerjeno vprašanje	13. SD. 10.	<i>Eva, zdaj se bova prestavili od sedanje točke (P1) naprej, proti prihodnosti. Zamisli si, kako je dva ali tri mesece kasneje. Postavi se na točko (P2). Sedaj zapri oči in si zamisli kako se boš takrat počutila, ko bo kriza za tabo.</i>
		13. SD. 20.	<i>Eva, poglejva, kje si želiš biti čez pet let?</i>
	Definiranje želenih sprememb, izidov	13 .H. 9. 1.	<i>Počutila se bom sproščeno.</i>
		13 .H. 9. 2.	<i>Oče ne bo nič kričal.</i>
		13 .H. 9. 3.	<i>Mami bo bolj aktivna.</i>
		13. H. 10. 1.	<i>Konec šole.</i>
		13. H. 10. 2.	<i>Imela bom več časa za gledanje filmov.</i>
		13. H.11. 1.	<i>Ja, tak, da bom naredila šolo.</i>
		13. H.11. 2.	<i>Šla bom naprej v osmi razred.</i>
	V virom moči usmerjeno vprašanje	13. SD. 12.	<i>Kaj od krize do danes si že predelala in opazila?</i>
	Načrtovanje prvih majhnih korakov	13. SD. 14.	<i>Kaj bi morala še narediti, da bi prišla do točke P2 in da se bodo tvoje želje uresničile?</i>
		13. H. 15.	<i>Starša se bosta morala spremeniti oz. bosta mogla ostati vsaj takšna, kot sta zdaj.</i>
		13. SD. 15.	<i>Kaj pa bi morala ti narediti glede šole, da boš dosegla svoj cilj?</i>
		13. H. 16. 1.	<i>Morala bom hoditi v šolo.</i>
		13. H. 16. 2.	<i>in pridobiti ocene. Zdaj sem se res odločila, da bom hodila v šolo.</i>
		13. H. 21.	<i>Učiti bi se mogla vsak dan.</i>
		13. SD. 24.	<i>Po koliko časa bi bilo zate sprejemljivo?</i>
		13. H. 22.	<i>Za začetek bi poskusila samo pol ure, da bi si pridobila delovne navade potem pa bi stopnjevala.</i>
	Postavljanje varoval	13. SD. 16.	<i>Kaj pa boš naredila v primeru, ko boš zjutraj vstala in si boš zamislila, da ne bi šla v šolo? Kaj boš naredila takrat, da boš šla?</i>
		13. SD. 19. 1.	<i>Ali bi lahko ta načrt izpeljala še večkrat, če bi prišlo do takšne situacije?</i>
		13. SD. 19. 2.	<i>Se ti zdi to sprejemljivo in v pomoč?</i>
		13. SD. 26.	<i>Kaj pa če bo prišlo do situacije, ko se sama ne boš mogla spraviti učiti? Kaj bi lahko takrat naredila? Imaš kakšno idejo?</i>
		13. SD. 27.	<i>Kaj pa če Petra ne bo dosegljiva?</i>

	Sklenitev dogovorov	13. SD. 25.	<i>Torej, se lahko dogovoriva, da se do naslednjega srečanja poskušaš učiti?</i>
	Pogajanje in sklepanje možnih rešitev	13. H. 23.	<i>Poklicala bom Petro in jo prosila za pomoč.</i>
		13. H. 24.	<i>Potem pa se bom obrnila na Niko.</i>
Narativni pristopi			
Koncept eksternalizacije	Ločitev problema od uporabnikov	14. SD. 5.	<i>Torej sta strah in živčnost tista, ki ti zmedeta možgane, da ne greš v šolo.</i>
		14. SD. 13.	<i>Situacijo prikažem z risbo, tako, da narišem Evo in njena problema stran od nje.</i>
	Vprašanje o izkušnjah uporabnika s problemi	14. SD. 6.	<i>Kaj bi v tem trenutku potrebovala, da bi premagala strah in živčnost?</i>
	Vprašanje o učinkih	14. SD. 7. 2.	<i>Vendar, kaj pa boš naredila v primeru, če, ko se boš vrnila nazaj s sprehoda in bosta strah in živčnost še vedno močnejša od tebe?</i>
		14. SD. 11.	<i>Eva, kaj meniš, kako vplivata strah in živčnost na tvoje življenje?</i>
		14. SD. 12.	<i>Ali mi lahko poveš, kako lahko ta dva še naprej vplivata na tvoje življenje, če bosta še vedno prevladovala nad tabo?</i>
	Vprašanje o odzivih klienta	14. SD. 9.	<i>Kaj boš naredila v primeru, če te bosta strah in živčnost v šoli še bolj napadla in ne boš dovolj močna, da bi odšla do učiteljice?</i>

9. 4. ANALIZA GRADIVA: ZAKLJUČNA EVALVACIJA V IZVIRNEM DELOVNEM PROJEKTU POMOČI

9. 4. 1. ODPRTO KODIRANJE

ŠIFRE:

1,... številka vprašanja M, O, H, mami, oče, hči 1, številka izjave

1. Zdaj se bomo posvetili vaši vlogi znotraj IDPP. V kolikšni meri ocenjujete, da ste dobili priložnost povedati svoje mnenje, predloge, težave in biti slišani, upoštevani?

ŠIFRA	ODGOVORI	POJEM	KATEGORIJA
1. M. 1.	Jaz bi ocenila z 10. Bilo mi je zelo koristno, želela bi si še več takšnih ur. Tvoj pogovor me je vedno dvignil, bila si mi zelo v oporo.	Moja pomoč	VLOGA UDELEŽENIH V IDPP
1. M. 2.	Sama bi mogoče zmogla, ampak veliko kasneje in težje. Bila sem slišana.	Slišan	
1. M. 3.	Bila sem upoštevana, vse kar si človek želi ob krizi. Če pa človeka čutiš, je še več plusa.	Upoštevan	
1. O. 1.	Jaz bi ocenil z 10, ker si vedno upoštevala vse člane.	Upoštevan	
1. O.2.	Vsi smo lahko povedali, kar smo hoteli.	Pogovor	
1. O. 3.	Vsi smo lahko povedali svoje predloge.	Dajanje predlogov	
1. O. 4.	Katere si upoštevala.	Upoštevanje predlogov	
1. H. 1.	Tudi jaz bi ocenila z 10, ker sem bila slišana in bilo mi je zelo všeč.	Slišan	
1. H. 2.	Ker si me upoštevala.	Upoštevan	
1. H. 3.	Zmeraj, ko sem kaj povedala, si me upoštevala in si mi to omogočila.	Pogovor	

2. Kaj vam je bilo pri delu v IDPP všeč?

ŠIFRA	ODGOVORI	POJEM	KATEGORIJA
2. M. 1.	To, da nisi gledala na uro.	Vzeti si čas	ZADOVOLJSTVO Z DELOM V IDPP
2. M. 2.	Znala si prisluhniti.	Poslušanje	
2. M. 3.	Če ni bilo kaj v redu, si povedala na odločen, a hkrati lep način.	Odločnost	
2. M. 4.	Znala si najti tak pristen odnos, ko je bilo treba si bila bolj stroga.	Pristen odnos mene	
2. M. 5.	Bila si zelo prijateljska.	Prijaznost mene	
2. M. 6.	Res si znala povedati na lep način, ne na grobo. Všeč mi je bilo tudi to, ker si me vedno znala dvigniti in zame si angel varuh.	Motivacija	
2. O. 1.	Meni je bilo zelo všeč, ker si znala prisluhniti in si poslušala vse nas.	Poslušanje vseh udeležencev	
2. O. 2.	Si nam pomagala.	Pomoč	
2. O. 3.	Všeč mi je bilo, ker si kljub mojim kričanjem znala mirno odreagirati in si me prav presenetila s svojim mirnim načinom odzivanja.	Prijazen, miren odziv –odnos mene	
2. H. 1.	Meni je bilo zelo všeč, ko sva delali sami.	Individualno delo s posameznikom	
2. H. 2.	Ko sva šli ven.	Menjava prostora	

2. H. 3.	Všeč mi je bilo to, ker sem lahko povedala, kaj me moti, kaj bi si želela spremeniti. Skratka, meni je bilo všeč vse, nimam reči nobene slabe stvari.	Odpri prostor za razgovor	
----------	---	---------------------------	--

3. Kaj vas je pri delu v IDPP motilo in vam ni bilo všeč?

ŠIFRA	ODGOVORI	POJEM	KATEGORIJA
3. M. 1.	Motilo me ni ničesar, želela bi si pa še sodelovati s teboj.	Nič	NEZADOVOLJSTVO Z DELOM V IDPP
3. M. 2.	Mogoče bi bilo fajn, če bi bilo več časa to druženje. Jaz bi še kar rada, da bi hodila k nam, sem se te navadila.	Premalo časa za sodelovanje	
3. O.	Mene ni nič motilo, bila si zelo prijazna in poslušna, nimam pripomb.	Nič	
3. H.	Nič, res nimam nobenih pritožb, ker mi je bilo vse všeč.	Nič	

4. Kaj vam je po vašem mnenju pomagalo?

ŠIFRA	ODGOVORI	POJEM	KATEGORIJA
4. M. 1.	Da smo našli skupno pot pogovarjanja.	Skupni pogovor	POMAGALO POSAMEZNIKU
4. M. 2.	Že sam prihod tebe je bil pozitiven.	Moj pozitiven prihod	
4. M. 3.	Takoj se počutiš bolje, da nisi sam v krizi.	Občutek varnosti	
4. O. 1.	Ja tudi jaz bi tako rekel.	Skupni pogovor Moj pozitiven prihod	
4. O. 2.	Dodal bi še, da je veliko pomagal to, da smo te dogovore sklepali. To se mi zdi zelo v pomoč.	Sklenitev dogovorov	
4. H. 1.	Jaz mislim, da so veliko pomagali pogovori.	Skupni pogovor	
4. H. 2.	Dogovori.	Sklenitev dogovorov	
4. H. 3.	Ker smo se skupaj dogovarjali.	Sodelovanje vseh udeležencev	
4. H. 4.	Dogovarjal, kdo bo kaj naredil in se mi zdi, da smo vsakič imeli neko nalogo, ni zmeraj bil samo eden tisti, ki je moral to narediti.	Določitev nalog vsem udeležencem	

5. Kaj je po vašem mnenju pomagalo vaši družini?

ŠIFRA	ODGOVORI	POJEM	KATEGORIJA
5. M. 1.	To, da si bila vsem v podporo, ampak res vsem.	Podpora vsem udeležencem	POMAGALO DRUŽINI
5. M. 2.	Ne vem, nekako si našla pot, v kateri si se vsem približala na enak način.	Enakovredna pozornost do vseh udeležencev	
5. M. 3.	Pomagalo je veliko to, da sem nehala delati, da se mi je stanje stabiliziralo.	Prekinitev dela	
5. O. 1.	Absolutno to, da smo se usedli dol.	Pogovor	
5. O. 2.	Smo slišali drug drugega, kaj si želi.	Poslušanje drug drugega	
5. O. 3.	Pogovor in dogovori so nam pomagali pri tem, da se je končno nekaj spremenilo.	Sklepanje dogovorov	
5. H. 1.	Da si očeta preobrnila.	Spremembe v odnosu.	
5. H. 2.	Da se je nehal kregati.	Spremembe v odnosu.	
5. H. 3.	Dogovori.	Sklenitev dogovorov	

5. H. 4.	Stalna podpora.	Konstantna podpora	
----------	-----------------	--------------------	--

6. Kaj je zdaj bolje, kot je bilo prej, preden smo začeli s tem delom?

ŠIFRA	ODGOVORI	POJEM	KATEGORIJA
6. M. 1.	Peter ne kriči več, se še razjezi, ampak veliko manj.	Komunikacija	BOLJE OD VKLJUČITVE V IDPP
6. M. 2.	Eva je izboljšala odnos do mene.	Odnosi med materjo in hči	
6. M. 3.	Opazila sem, da je manj žaljiva, se še spozabi, ampak veliko manj žali.	Komunikacija	
6. M. 4.	Vesela sem, da je začela hodit v šolo.	Obiskovanje šole	
6. O. 1.	Opazil sem, da je v stanovanju bolj pospravljeno.	Čistoča v stanovanju	
6. O. 2.	Cvetka manj spi in je bolj aktivna.	Počutje matere	
6. O. 3.	Vesel sem, da ji uspe skrbet za babico.	Aktivnost matere	
6. O. 3.	Eva več pomaga kdaj pri pospravljanju.	Vključitev otroka pri hišnih opravilih	
6. H. 1.	Mami ne spi več toliko, no...spi še, sam ponoči. Sicer pa čez dan spi v primerjavi s prej samo po eno uro, prej pa je po 5 ur.	Počutje matere	
6. H. 2.	Mami se tudi bolj giba, je bolj aktivna.	Vzorci matere	
6. H. 3.	Mami gre večkrat z mano ven.	Skupno preživljanje prostega časa	
6. H. 4.	Oči je prenehal kričat.	Komunikacija	
6. H. 5.	Veliko manj je tega, manj prepirov kot prej.	Odnosi v družini	

7. Česa bi si še želeli, da bi naše delo potekalo še bolje in da bi boljše odgovorili na vaše potrebe?

ŠIFRA	ODGOVORI	POJEM	KATEGORIJA
7. M. 1.	Jaz bi si edino želela več časa še.	Nadaljnjo sodelovanje	ŽELJA PO BOLJŠEM DELU V IDPP
7. O. 1.	Ne vem...meni se zdi, da je bilo vse kul.	Nič	
7. O. 2.	Problem se je bilo kdaj uskladit, zaradi moje službe.	Lažje usklajevanje terminov srečanj (problem službe)	
7. H. 1.	Nimam kaj za dodat.	Nič	

9. 4. 2. OSNO KODIRANJE

ŠIFRE:

1,... številka vprašanja M, O, H, mami, oče, hči 1, številka izjave

KATEGORIJA	POJEM	ŠT.	POMENSKA ENOTA
VLOGA UDELEŽENIH V IDPP	Moja pomoč	1. M. 1.	Jaz bi ocenila z 10. Bilo mi je zelo koristno, želela bi si še več takšnih ur. Tvoj pogovor me je vedno dvignil , bila si mi zelo v oporo.
	Slišan	1. M. 2.	Sama bi mogoče zmogla, ampak veliko kasneje in težje. Bila sem slišana .
		1. H. 1.	Tudi jaz bi ocenila z 10, ker sem bila slišana in bilo mi je zelo všeč.
	Upoštevan	1. M. 3.	Bila sem upoštevana , vse kar si človek želi ob krizi. Če pa človeka čutiš, je še več plusa.
		1. H. 2.	Ker si me upoštevala .
	Pogovor	1. O. 2.	Vsi smo lahko povedali, kar smo hoteli .
		1. H. 3.	Zmeraj, ko sem kaj povedala , si me upoštevala in si mi to omogočila.
	Dajanje predlogov	1. O. 3.	Vsi smo lahko povedali svoje predloge .
ZADOVOLJSTVO DELOM V IDPP	Upoštevanje predlogov	1. O. 4.	Katere si upoštevala .
	Vzeti si čas	2. M. 1.	To, da nisi gledala na uro .
	Poslušanje	2. M. 2.	Znala si prisluhnit .
	Odločnost	2. M. 3.	Če ni bilo kaj v redu, si povedala na odločen , a hkrati lep način.
	Pristen odnos mene	2. M. 4.	Znala si najti tak pristen odnos , ko je bilo treba si bila bolj stroga.
	Prijaznost mene	2. M. 5.	Bila si zelo prijateljska.
	Motivacija	2. M. 6.	Res si znala povedati na lep način, ne na grobo. Všeč mi je bilo tudi to, ker si me vedno znala dvignit in zame si angel varuh.
	Poslušanje vseh udeležencev	2. O. 1.	Meni je bilo zelo všeč, ker si znala prisluhnit in si poslušala vse nas .
	Pomoč	2. O. 2.	Si nam pomagala .
	Prijazen, miren odziv – odnos mene	2. O. 3.	Všeč mi je bilo, ker si kljub mojim kričanjem znala mirno odreagirat in si me prav presenetila s svojim mirnim načinom odzivanja.
	Individualno delo s posameznikom	2. H. 1.	Meni je bilo zelo všeč, ko sva delali sami .
	Menjava prostora	2. H. 2.	Ko sva šli ven .
	Odprt prostor za razgovor	2. H. 3.	Všeč mi je bilo to, ker sem lahko povedala, kaj me moti , kaj bi si želela spremeniti. Skratka, meni je bilo všeč vse, nimam reči nobene slabe stvari.
NEZADOVOLJSTVO DELOM V IDPP	Nič	3. M. 1.	Motilo me ni ničesar , želela bi si pa še sodelovati s teboj.
		3. O.	Mene ni nič motilo , bila si zelo prijazna in poslušna, nimam pripomb.
		3. H.	Nič , res nimam nobenih pritožb, ker mi je bilo vse všeč.

	Premalo časa za sodelovanje	3. M. 2.	Mogoče bi bilo fain, če bi bilo več časa to druženje. Jaz bi še kar rada, da bi hodila k nam, sem se te navadila.
POMAGALO POSAMEZNIKU	Skupni pogovor	4. M. 1.	Da smo našli skupno pot pogovarjanja.
		4. O. 1.	Ja tudi jaz bi tako rekel.
		4. H. 1.	Jaz mislim, da so veliko pomagali pogovori.
	Moj pozitiven prihod	4. M. 2.	Že sam prihod tebe je bil pozitiven,
		4. O. 1.	Ja tudi jaz bi tako rekel.
	Občutek varnosti	4. M. 3.	Takoj se počutiš bolje, da nisi sam v krizi.
	Sklenitev dogovorov	4. O. 2.	Dodal bi še, da je veliko pomagal to, da smo te dogovore sklepal. To se mi zdi zelo v pomoč.
		4. H. 2.	Dogovori.
Sodelovanje vseh udeleženi	4. H. 3.	Ker smo se skupaj dogovarjal.	
Določitev nalog vsem udeleženi	4. H. 4.	Se mi zdi, da smo vsakič imeli neko nalogo, ni zmeraj bil samo eden tisti, ki je moral to narediti	
POMAGALO DRUŽINI	Podpora vsem udeleženi	5. M. 1.	To, da si bila vsem v podporo, ampak res vsem.
	Enakovredna pozornost do vseh udeleženi	5. M. 2.	Ne vem nekako si našla pot, v kateri si se vsem približala na enak način.
	Prekinitev dela	5. M. 3.	Pomagalo je veliko to, da sem nehala delati, da se mi je stanje stabiliziralo.
	Pogovor	5. O. 1.	Absolutno to, da smo se usedli dol.
	Poslušanje drug drugega	5. O. 2.	Da smo slišal drug drugega, kaj si želi.
	Sklepanje dogovorov	5. O. 3.	Pogovor in dogovori so nam pomagali pri tem, da se je končno nekaj spremenilo.
		5. H. 3.	Dogovori.
	Preobrat očeta	5. H. 1.	Da si očeta preobrnila.
	Manj prepričev	5. H. 2.	Nehal se je kregat.
Konstantna podpora	5. H. 4.	Stalna podpora.	
BOLJE OD VKLJUČITVE V IDPP	Komunikacija	6. M. 1.	Peter ne kriči več, se še razjezi, ampak veliko manj,
		6. M. 3.	Opazila sem, da je manj žaljiva, se še spozabi, ampak veliko manj žali.
		6. H. 4.	Oči je prenehal kričat.
	Odnosi med materjo in hči	6. M. 2.	Eva je izboljšala odnos do mene.
	Obiskovanje šole	6. M. 4.	Vesela sem, da je začela hodit v šolo.
	Čistoča v stanovanju	6. O. 1.	Opazil sem, da je v stanovanju bolj pospravljeno.
	Počutje matere	6. O. 2.	Cvetka manj spi, da je bolj aktivna.
		6. H. 1.	Mami ne spi več toliko, no...spi še, sam ponoči. Sicer pa čez dan spi v primerjavi s prej samo po eno uro, prej pa je po 5 ur.
	Aktivnost matere	6. O. 3.	Vesel sem, da ji uspe skrbet za babico.
	Vključitev otroka pri hišnih opravilih	6. O. 3.	Eva več pomaga kdaj pri pospravljanju.
	Vzorci matere	6. H. 2.	Mami se tudi bolj giba, je bolj aktivna.
	Skupno preživljanje prostega časa	6. H. 3.	Gre večkrat z mano ven.
Odnosi v družini	6. H. 5.	Veliko manj je tega, manj prepričev kot prej.	
ŽELJA PO BOLJŠEM DELU V IDPP	Nadaljnjo sodelovanje	7. M. 1.	Jaz bi si edino želela več časa še.
	Nič	7. O. 1.	Ne vem...meni se zdi, da je bilo vse kul.
		7. H. 1.	Nimam kaj za dodati.

	Lažje usklajevanje terminov srečanj	7. O. 2.	<i>Problem se je bilo kdaj uskladiti, zaradi moje službe.</i>
--	-------------------------------------	----------	--

10. POVZETEK

V magistrski nalogi sem raziskovala, kako lahko koncepti, metode in tehnike socialnega dela prispevajo k uspešnosti in učinkovitosti doseganja želenih sprememb družine v izvirnem delovnem projektu pomoči. Magistrska naloga je razdeljena na teoretični in raziskovalni del.

V teoretičnem delu sem pisala o definiranju družine na prehodu iz moderne v postmoderno, o heterogeni definiciji socialnega dela z družino in o temeljnih značilnostih družine. V tem poglavju sem podrobneje opisala psihologijo družine, kako ustvariti prostor za otrokov glas, o družini kot delovni skupini in o družinskih potrebah. Nadaljevala sem z opisovanjem odpornosti družin s številnimi izzivi, kjer sem podrobneje pisala o definiciji odpornosti, družinski odpornosti, modelih ranljivosti in zaščitnih mehanizmov, razumevanju družin s številnimi izzivi, krepitvi moči in pomoči družinam s številnimi izzivi, smernicah za delo z družinami s številnimi izzivi in o ključnih konceptih za ubesedenje in raziskovanje lastnosti odpornosti družine. V drugem delu teoretičnega dela sem se osredotočila na socialno delo z družino v skupnosti, kjer sem pisala o vzpostavitvi delovnega odnosa z družino, metodičnih načelih, načinov ravnanja v socialnem delu in o konceptu kratke, v rešitev usmerjene družinske terapije. Nadaljevala sem z opisovanjem prakse, ki je usmerjena v sodelovanje z družino in skupnostjo ter družine v skupnosti in duševnem zdravju. V zadnjem delu teoretičnega dela sem v poglavju sinergetika in kibernetika psihosocialne podpore in pomoči natančneje opisala sinergetična generična načela v procesu pomoči v družini in uspešno dialoško prakso v socialnem delu z družino.

V empiričnem delu magistrske naloge je opisan raziskovalni problem, metodologija in način zbiranja podatkov. Podatke za raziskovanje sem pridobila s pomočjo dnevnških zapisov, ki sem jih zapisovala skozi cel proces izvirnega delovnega projekta pomoči z družino v šolskem letu 2013/2014 in zaključne evalvacije, ki sem jo opravila na zadnjem srečanju z družino. Obe gradivi sem kvalitativno analizirala. Pri zaključni evalvaciji sem uporabila vprašalnik odprtega tipa. V raziskavi me je zanimalo, kateri koncepti, metode in tehnika socialnega dela so se pri delu z družino v izvirnem delovnem projektu pomoči izkazali za uspešne in učinkovite ter kateri so kazalci uspešnosti pogovora in kako se kažejo.

Rezultati so pokazali, da so bili v izvirnem delovnem projektu pomoči uporabljeni/i: koncept vzpostavljanje delovnega odnosa z uporabo vseh elementov, koncept kratke, v rešitev usmerjene družinske terapije, koncept eksternalizacije, k otroku usmerjen pristop, Lüssijev

pristop z uporabo metodičnih načel, koncept definiranja in oblikovanja ciljev in metoda reka življenja. Za opisane sem ocenila, da so se pri delu z družino izkazali za uspešne in učinkovite, kar so potrdili kazalci uspešnosti in doseganje zelenih izidov družine. Analiza pogovorov in zaključna evalvaciji z udeleženiimi je pokazala, da so kazalci uspešnosti v izvirnem delovnem projektu pomoči: spremembe v komunikaciji, spremembe v medsebojnih družinskih odnosih, spremembe v vedenjskih vzorcih vseh udeleženiimi, spremembe iz družine v delovno skupino, spremembe v pogostosti obiskovanja otroka, spremembe v samostojnem učenju otrok, spremembe v partnerskem odnosu, spremembe v mimiki otroka, spremembe v telesni drži, počutju in učinkovitejšemu preživljanju prostega časa matere, spremembe v doseganju sklenjenih dogovorov, spremembe v definiranju napredka na ocenjevalni lestvici, spremembe v medsebojnim sodelovanju in poslušanju, spremembe v uporabi in izrekanju medsebojnih pohval ter spremembe v pridobivanju različnih pozitivnih izkušenj.

Uporabljeni koncepti, metode in tehnike dela so posameznikom in družini omogočili, da so bili slišani in upoštevani skozi celoten proces pomoči. Udeležencem izvirnega delovnega projekta pomoči je pri uspešnosti doseganja zelenih izidov bil/a v pomoč: izveden pristop pogovora (celostni pristop), konstanta podpora z moje strani, enakovredna pozornost do vseh udeleženiimi, pozitivna naravnost pomagajočega, občutek varnosti, možnost sodelovanja vseh udeleženiimi pri soustvarjanju rešitev itd.