UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

Maja Požun

UPORABA METODE OSEBNEGA NAČRTOVANJA IN IZVAJANJA STORITEV PRI DELU Z ZAČASNO NEZAPOSLJIVIMI OSEBAMI NA CENTRU ZA SOCIALNO DELO

Magistrsko delo

Sevnica, 2017

UNIVERZA V LJUBLJANI

FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

Maja Požun

UPORABA METODE OSEBNEGA NAČRTOVANJA IN IZVAJANJA STORITEV PRI DELU Z ZAČASNO NEZAPOSLJIVIMI OSEBAMI NA CENTRU ZA SOCIALNO DELO

Magistrsko delo

Mentorica: doc. dr. LILJANA RIHTER Študijski program: Socialno delo

Sevnica, 2017

ZAHVALA

Mentorici doc. dr. Liljani Rihter se zahvaljujem za prijazno podporo, vse opombe in nasvete.

Zahvaljujem se sodelavkam CSD Sevnica, za spodbude in odprtost, s katero so me sprejele v svoj kolektiv in spremljale nastajanje moje naloge.

Hvaležna sem tudi vsem uporabnikom, ki so z menoj delili svoje življenjske zgodbe in me sprejeli kot sogovornico in sopotnico na poti iskanja novih priložnosti.

Največja zahvala pa gre mojemu dragemu Petru in najinim Izi, Klari in Vidu za navdih in življenjske izkušnje, ki si jih delimo vsak dan.

POVZETEK

V magistrskem delu sem raziskovala prednosti in pomanjkljivosti uporabe dveh različnih metod socialnega dela na centru za socialno delo pri delu z začasno nezaposljivimi osebami – podpis dogovora o aktivnem reševanju socialne problematike ter osebno načrtovanje in izvajanje storitev. V teoretičnem uvodu sem razmišljala o vrednotah, kontekstih, spretnostih, metodičnih načelih in metodah socialnega dela ter o temeljnih operacijah socialnega dela. Podrobneje sem opisala metodo osebnega načrtovanja in izvajanja storitev. Pojasnila sem pojem socialne aktivacije ter opisala kontekst socialnega dela na centru za socialno delo. Po izvedbi akcijske raziskave (s tremi uporabniki, s katerimi smo na centru za socialno delo podpisali dogovor o aktivnem reševanju socialne problematike, sem izvedla osebno načrtovanje in izvajanje storitev) sem podala ugotovitve glede obeh metod dela. Primernost in smiselnost uporabljenih metod sem ovrednotila iz perspektive uporabnika. Ugotovila sem, da je smiselno, da se glede na uporabnikovo (ne)moč, (ne)znanje in (ne)iznajdljivost socialna delavka v posamezni situaciji odloči bodisi za uporabo osebnega načrtovanja bodisi podpisa dogovora o aktivnem reševanju socialne problematike. Skozi proces osebnega načrtovanja z uporabnikom raziščemo njegove možnosti in vire moči ter mu pomagamo pri iskanju ciljev, za podpis dogovora o aktivnem reševanju socialne problematike pa se odločimo pri uporabnikih, ki so bolj iznajdljivi in samostojni. Izkušnjo sodelovanja s CSD so bolj pozitivno ocenili uporabniki z osebnim načrtom, predvsem zaradi jasne opredelitve dela, možnosti osebnega izražanja in spodbude k aktivnemu sodelovanju. Ugotovila sem, da je pri osebnem načrtovanju številčno opredeljenih več konkretnih ciljev in da se jih številčno gledano tudi več izpolni. Po dosegu zastavljenih ciljev uporabniki z osebnim načrtom opažajo spremembe svoje situacije, uporabniki s podpisanim dogovorom pa sprememb v večini ne navajajo. V nalogi sem opozorila tudi na politiko socialne neenakosti, predvsem stigmatizacije prejemnikov socialnih pomoči in na pogojevanje prejemanja socialne pomoči z delovno in socialno aktivnostjo.

KLJUČNE BESEDE: metode socialnega dela, osebno načrtovanje in izvajanje storitev, center za socialno delo, socialna aktivacija, začasno nezaposljive osebe, socialna politika

ABSTRACTS

USE OF METHODE OF PERSONAL PLANNING AND PURSUANCE OF THE SERVICES AT WORK WITH TEMPORARILY UNEMPLOYABLE PERSONS AT THE CENTER FOR SOCIAL WORK

In the master's thesis I have been researching strengths and weaknesses of the use of two different methods of social work at a Centre for Social Work when dealing with temporarily unemployable persons – signing an agreement about active solving of social issues and personal planning and pursuance of the services. In the theoretical introduction values, contexts, skills, methodological principles and methods of social work and basic operations of social work are considered. Then, the personal planning method and pursuance of the services are presented in more details. In addition, the term *social activation* is clarified and the context of social work at the Centre for Social Work is described. After having performed an action research (with three users, with whom agreements about active solving of social issues have been signed, personal planning and pursuance of the services have been performed) the findings of both methods have been presented. Adequacy and reasonableness of the methods used have been evaluated from the perspective of the user. It has been found out that it is sensible for a social worker, in regard to the user's power/powerlessness, knowledge/ignorance, (un)resourcefulness, to decide in a given situation on either personal planning or agreement about active solving of social issues. In the process of personal planning the user's possibilities and sources of strength are explored and the user is offered help in defining goals, whereas the agreement about active solving of social issues is opted for with those users who are more resourceful and independent. The experience with a Centre for Social Work has been more positively evaluated by users with personal plan, especially due to a clear definition of work, the possibility of personal expression and an incentive to actively cooperate. Another reason is that with personal planning more concrete goals are defined and at the same time, more goals are met. After meeting the set goals users with personal plan notice changes in their situation whereas users with signed agreement in general do not state changes. The thesis also draws attention to the politics of social inequality, with emphasis on stigmatisation of users of social help and on making receiving social help conditional on the person's work or social activity.

KEY WORDS: Methods of Social Work, Personal Planning and Pursuance of the Services, Centre for Social Work, Social Activity, Temporarily Unemployed Persons, Social Politic

KAZALO

TEORETIČEN UVOD 1
1. UVOD 1
2. SOCIALNO DELO KOT UPORABNA ZNANOST 3
2.1. VREDNOTE SOCIALNEGA DELA 3
2.2. KONTEKSTI SOCIALNEGA DELA 4
2.3. SPRETNOSTI SOCIALNEGA DELA 5
2.4. METODIČNA NAČELA SOCIALNEGA DELA 7
2.5. METODE SOCIALNEGA DELA 8
2.6. TEMELJNE OPERACIJE SOCIALNEGA DELA 9
2.6.1. Vzpostavljanje delovnega odnosa 10
2.6.2. Raziskovanje življenjskega sveta in omogočanje dostopa do sredstev 12
3. OSEBNO NAČRTOVANJE IN IZVAJANJE STORITEV 14
3.1. PROCES NAČRTOVANJA 15
3.1.1. Raziskovanje življenjskega sveta uporabnika 15
3.1.2. Analiza povedanega 16
3.1.3. Izvedbeni načrt kot prehod v akcijo 16
3.2. POTRJEVANJE NAČRTA 17
3.3. IZVAJANJE NAČRTA 17
4. SOCIALNO DELO NA CENTRIH ZA SOCIALNO DELO 19
4.1. OBSTOJEČA UREDITEV SISTEMA SOCIALNEGA VARSTVA 19
4.2. POTREBA PO SPREMEMBAH SISTEMA SOCIALNEGA VARSTA 20
4.3. PREDLOG NOVE TIPOLOGIJE STORITEV 21
4.3.1. Svetovanje 22
4.3.2. Osebna podpora 22
4.3.3. Osebna pomoč 23
4.3.4. Koordinacija oskrbe, podpore in pomoči (za samostojno življenje v skupnosti) 23
4.3.5. Nastanitev z oskrbo 24
4.3.6. Spremljajoče dejavnosti 24
5. SOCIALNA AKTIVACIJA ZAČASNO IN DOLGOTRAJNO BREZPOSELNIH OSEB 25
5.1. SOCIALNA AKTIVACIJA 25
5.2. ZAČASNO NEZAPOSLJIVE OSEBE 27
5.3. DELO NA CSD Z ZAČASNO NEZAPOSLJIVIMI OSEBAMI 28
5.3.1 Uveljavljanje pravice do denarne socialne pomoči 28

5.3.2. Pogovor in dogovor o aktivnem reševanju socialne problematike 30
RAZISKOVALNI DEL 33
6. FORMULACIJA PROBLEMA 33
7. METODOLOGIJA 35
7.1. VRSTA RAZISKAVE 35
7.2. MERSKI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV 36
7.3. OPREDELITEV ENOT RAZISKOVANJA – POPULACIJA, VZOREC 36
7.4. OPIS ZBIRANJA PODATKOV OZ. EMPIRIČNEGA GRADIVA 37
7.5. OPIS OBDELAVE IN ANALIZE PODATKOV - INTERVJUJI 37
7.5.1. Določitev enot kodiranja 37
7.5.2. Kodiranje izjav 38
7.5.3. Ureditev izjav po kodah in združevanje v kategorije (osno kodiranje) 39
7.6. ANALIZA URESNIČITVE ZASTAVLJENIH CILJEV 40
8. REZULTATI 41
8.1. UPORABNIKOVA SITUACIJA 41
8.2. PROCES DELA Z UPORABNIKOM 45
8.3. CILJI 47
8.4. SODELOVANJE S CSD 50
8.5. SODELOVANJE Z DRUGIMI 53
8.6. ŽELJE IN POTREBE 55
9. RAZPRAVA 57
10. SKLEPI IN PREDLOGI 63
10.1. SKLEPI 63
10.2. PREDLOGI 67
11. NAMESTO ZAKLJUČKA 69
12. SEZNAM VIROV 71
13. PRILOGE 74
12.1. Priloga 1: Predloga vprašanj za delno strukturiran intervju 74
12.2. Priloga 2: Zapis in transkripcije intervjujev s podčrtanimi izjavami 74
12.3. Priloga 3: Ureditev pojmov 111
12.4. Priloga 4: Analiza uresničitve zastavljenih ciljev 125

KRATICE

CSD – center za socialno delo,

ZRSZ – zavod za zaposlovanje

DSP – denarna socialna pomoč,

IDP – izredna denarna socialna pomoč,

PSP – prva socialna pomoč,

PND – pomoč na domu,

ISCSD – informacijski sistem centrov za socialno delo,

ZSV – Zakon o socialnem varstvu,

ZUPJS – Zakon o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev,

ZSVarPre – Zakon o socialno varstvenih prejemki

TEORETIČEN UVOD

1. UVOD

V svojem magistrskem delu raziskujem, kakšen način ravnanja je (naj)primernejši za konkretno delo na centru za socialno delo v primerih dela z začasno nezaposljivimi osebami.

Na začetku opisujem socialno delo iz teoretične perspektive, pregledam, kaj o znanosti ravnanja pišejo avtorji. Da bi namreč znali izbrati (ali mogoče oblikovati?) najprimernejši način ravnanja, potrebujemo gradnike, ki jih sestavljamo in prilagajamo situaciji, v kateri se skupaj z uporabniki nahajamo. Opisujem torej vrednote socialnega dela kot najširše vodilo pri ravnanju socialnih delavcev, pregledam kontekste socialnega dela v povezavi z izbiro metode dela, v nadaljevanju opisujem spretnosti socialnega dela kot tehnično osnovo, ki naj bi jo bolj ali manj (ponovno glede na kontekst, področje socialnega dela) obvladal vsak socialni delavec. Opisujem tudi metodična načela socialnega dela, ki naj bi jih uporabljali ne glede na konkretno izbiro metode socialnega dela.

V poglavju o metodah socialnega dela ugotavljam, da je tradicionalna delitev metod socialnega dela (delo s posameznikom, delo s skupino in skupnostno socialno delo) tako v teoriji kot v praksi že presežena. Na to se navezuje tudi del četrtega poglavja, kjer podrobneje opisujem predlog V. Flakerja glede sistemizacije elementov socialnega varstva, ki je primerljiv s trenutno obstoječim sistemom socialnega varstva, kot ga opredeljuje zakonodaja. Flaker glede na intenzivnost posega v življenjski svet uporabnika opredeljuje progresivno taksonomijo, ki vodi od svetovanja, osebne podpore, osebne pomoči do koordinacije in oskrbe z nastanitvijo (Flaker 2015b). Nadalje se dotaknem še glavnih operacij socialnega dela ter podrobneje opišem metodo osebnega načrtovanja in izvajanja storitev (storitev na ravni koordinacije).

Po pregledu teorije o metodah socialnega dela in načinih ravnanja v socialnem delu konkretneje opišem kontekst socialnega dela, v katerem delujem sama. Delo na centru za socialno delo poleg stroke socialnega dela precej opredeljuje politična ureditev sistema socialnega varstva, aktualne aktivnosti ministrstva glede reorganizacije centrov za socialno delo ter sprejemanje sprememb socialnovarstvene zakonodaje. Aktualna je tema socialne aktivacije posameznikov, prejemnikov proračunskega denarja.

Na tej točki si postavljam vprašanja, kako dobro delati socialno delo skupaj z uporabniki in v najboljšo korist uporabnikov, upoštevaje zakonodajo in trenutno sistemsko ureditev socialnega varstva v Sloveniji. Pri svojem delu na centru za socialno delo namreč (najprej) osebno izhajam iz prakse (s svojo primarno izobrazbo antropologinje), zato se v procesu študija na Fakulteti za socialno delo in v tej nalogi vedoželjno obračam na teoretska dognanja o socialnem delu ter jih neizogibno povezujem s praktičnimi izkušnjami svoje vsakdanje službe.

Zato tudi zastavljam svoje delo kot kvalitativno, akcijsko raziskavo. Raziskujem namreč, katera metoda socialnega dela je primernejša, učinkovitejša pri konkretnem delu z uporabniki, ki so začasno nezaposljivi, na Centru za socialno delo. Kriterije učinkovitosti in primernosti določam in preverjam z uporabniki, saj je zame največja vrednost opravljenega dela uporabnikovo zadovoljstvo ob lastnem napredku, razvoju, pridobljeni priložnosti.

2. SOCIALNO DELO KOT UPORABNA ZNANOST

V razvoju teorije znanosti socialnega dela slovenski avtorji opozarjajo na zabrisane meje med teorijami in metodami socialnega dela. Pri socialnem delu gre namreč za uporabno znanost, za znanost o ravnanju, celo za znanost ravnanja. »Metode socialnega dela so širša snov kot le nauk o postopkih, saj teorije socialnega dela ne obravnavajo le tistega, kar socialna delavka in delavec delata, temveč tudi tisto, kar se z njima godi« (Flaker 2003a: 6).

Najkonkretnejša manifestacija metode je postopek – »zaporedje dejanj, ki jih opravimo, da bi dosegli cilj« (Flaker 2003a: 7). Pomembno pa je, da smo dovolj spretni, da znamo postopek opraviti tako, da bo imelo želeni učinek. Torej so pomembni sami koraki postopka, hkrati pa so pogoj za postopek in del postopka spretnosti socialnega dela. Spretnosti bi lahko imenovali tudi etične zahteve. Zastavljene so precej široko, lahko tudi kot osebnostne lastnosti socialnih delavcev. Včasih so za udejanjanje teh osebnih značilnosti potrebni tudi spretnost, urjenje in tehnični pripomočki.

Če torej omenjene pojme razporedimo v medsebojni povezanosti, lahko rečemo, da so metode socialnega dela »sestavljene iz teoretskih znanj, konkretnih spretnosti, metodologij dela, hkrati pa utemeljene v vrednotah socialnega dela, konkretno pa določene s kontekstom in nalogo, ki jo socialni delavec opravlja« (Flaker 2003a: 14). Pri tem vrednote in etika intonirajo, orientirajo in usmerjajo metode socialnega dela, teorije jih razlagajo, spretnosti usposobijo, metodična načela organizirajo postopke v logične in smiselne celote, kontekst in naloga pa dajeta organizacijski okvir in neposredno oblikovanje metod socialnega dela (Flaker 2003b: 240).

2.1. VREDNOTE SOCIALNEGA DELA

Temeljne vrednote socialnega dela se po eni strani nanašajo na posameznika, njegovo enkratnost in svobodo, samodeterminacijo, na njegove pravice in svoboščine. Po drugi strani pa nas zavezujejo k socialni pravičnosti, preseganju krivic, ki se dogajajo ljudem, k solidarnosti. V socialnem delu je zato nujno spoštovati in ceniti razlike in različnost, dopuščati samoodločanje in prosto izbiro ter pravico do (socialne) varnosti. Biti moramo (aktivno) proti diskriminaciji, ne pa stigmatizirati (Flaker 2003a: 14).

Etični temelji socialnega varstva in socialnega dela so solidarnost, samoodločanje in etika neizključevanja, ki so izhodišče ravnanja in poslanstva socialnega dela, tudi ko le –to

deluje v kakem drugem sistemu, npr. šolstvu in zdravstvu, saj s takim ravnanjem dopolni delovanje tega sistema (Flaker 2015).

2.2. KONTEKSTI SOCIALNEGA DELA

Ko govorimo o različnih kontekstih in nalogah socialnega dela, lahko rečemo, da je socialno delo umeščeno v različne sisteme in sektorje, v javni, prostovoljni in zasebni sektor. Socialni delavci in delavke delujejo v socialnih službah v šolstvu, v zdravstvu, v pravosodnih organih, v policiji, v upravi, industriji. Njihove naloge in vloge so lahko glede na kontekst dela zelo različne, to pa določa tudi njihove metode dela. »Socialno delo torej ni stroka, ki bi imela vnaprej kodirane metode, temveč jih prilaga konkretni situaciji in jih glede na situacijo vedno znova vzpostavlja« (Flaker 2003a: 18).

»Metode socialnega dela določajo tudi skupine uporabnikov, s katerimi ima socialno delo opraviti (otroci, mladi, stari, brezdomci, nezaposleni, /…/ in drugi). Vendar pa, ko takole preštevamo, delamo ravno to, proti čemer se socialno delo bori, namreč pripisujemo ljudem lastnosti, ki so lastne kategoriji ljudi – se pravi, jih stigmatiziramo. Bolj produktiven način razmišljanja je, da situacije socialnega dela razvrstimo glede na situacije, ki sprožijo stisko, npr., ljudje, ki se znajdejo v kompleksnih problematičnih situacijah /ali/ krize (finančne, psihične, eksistenčne in eksistencialne, abstinenčne, življenjski dogodki, identitete)…« (Flaker 2003a: 19).

Situacijsko razvrščanje potreb so avtorji dela Dolgotrajna oskrba (Flaker et al. 2008) poimenovali indeks potreb. Našteli so osem glavnih tematskih področij: 1. stanovanje in bivanje, 2. delo in dohodek, 3. organizacija vsakdanjega življenja, 4. stiki in družabnost, 5. življenjski dogodki in obremenitve, 6. nelagodja in zadrege, 7. institucionalne kariere, 8. osamosvajanje in pripadnost. Za reševanje stisk posameznih sklopov obstajajo posebni, tematsko usmerjeni odgovori in strokovnjaki, ki imajo več znanja za konkretna področja.

Drug način razvrščanja situacij pa so momenti (v življenju posameznika) (Flaker 2015:123): različne življenjske krize; dolgotrajna izpostavljenost prikrajšanosti; prehodi v novo okolje, nove vloge; konflikti in nasilje; pomanjkanje ustreznih družbenih vlog ali težave pri vstopanju vanje; naravne, ekološke in družbene katastrofe. Različni momenti oblikujejo zvrst konkretnega odgovora. »Krize zahtevajo krizno ukrepanje, dolgotrajna stiska zahteva celovito načrtovanje in postopno odpravljanje stisk, konflikti in nasilje zahtevajo varnostno in mediativno posredovanje, diskriminacija zahteva zagovorništvo,

katastrofe zahtevajo mobilizacijo skupnosti, prehodi in pomanjkanje vlog pa organizirano podporo« (Flaker 2015: 123).

Realnost opisuje Flaker, ko piše, da se od socialnih delavcev v različnih okoljih tako s strani delodajalcev kot javnosti in uporabnikov pričakujejo zelo različna ravnanja in dejanja in se socialni delavci pogosto srečujejo s protislovnimi mandati. Poleg pooblastil, ki jim jih daje ustanova, institucija, kjer so zaposleni, morajo vedno znova pridobiti pooblastilo, naročilo uporabnika samega, ki bistveno definira, kaj se bo delalo in kako (Flaker 2003b: 242).

2.3. SPRETNOSTI SOCIALNEGA DELA

Tehnična osnova socialnega dela so spretnosti. Spretnosti socialnega dela so zelo različne, saj socialni delavci delujemo na širokem področju in tudi v nestrukturiranem prostoru, zato je potrebno, da je teh spretnosti veliko in da so razmeroma manj doktrinarno določene kot morda v kakšni drugi stroki. Socialno delo mora razvijati rešitve glede na kontekst in nalogo, ob tem pa vedno znova zagotavljati odprte različne možnosti. Svoj repertoar mora prilagoditi konkretni situaciji. »Morda je znati ravnati v nepredvidljivi situaciji ravno ena od najpomembnejših spretnosti socialnega dela« (Flaker 2003a: 20).

Obstaja pa presek spretnosti, za katere avtorji Uvoda v katalog nalog centrov za socialno delo (Flaker 2003a) navajajo, da so nujne za socialno delo:

Pogovarjanje: Nekateri pravijo, da so pogovori in besede temelj socialnega dela. Spretnosti pogovarjanja, ki bi jih moral obvladati socialni delavec, so vodenje pogovora, poslušanje (aktivno, empatično), raziskovanje, reflektiranje in problematiziranje, razvijanje novosti (novih interpretacij), sklepanje dogovorov, ustvarjanje rešitev in konkretnih dejanj. A besede brez dejanj so v socialnem delu bolj »prazno besedičenje«, pogovor v socialnem delu je raziskovalen proces in veliko pogovorov v socialnem delu vodi v akcijo, in dejanja, ki naj bi izboljšala življenje sogovornikov (Flaker 2003a: 21-22).

Pogajanje o osebni, družinski, skupnosti blaginji so tema pogovorov v socialnem delu. Socialni delavci so prisotni pri pogajanjih med ljudmi, med ljudmi in predstavniki organizacij in države. Pri pogajanju so pomembne spretnosti vztrajnost, pristranskost, asertivnost, spretnosti reševanja konfliktov, retorične spretnosti. V pogajanju je potrebno znati oblikovati argumente in prepričati sogovornike, biti vztrajen in biti pristranski (do uporabnika) (Flaker 2003a: 22-23).

Omogočanje dostopa do sredstev. Uporabniki od socialnih delavk najpogosteje pričakujejo ravno to spretnost. Želijo, da jim pomagajo dobiti službo, stanovanje, denar za preživetje,…. »Minimalne spretnosti za omogočanje dostopa do sredstev so: informacije o resursih, asertivnost, delovanje v mrežah, komunikativnost, ustvarjalnost, odprtost in povezovalnost« (Flaker 2003a: 23).

Zapisovanje in poročanje. Zapisujemo in poročamo o pogovorih, ugotovitvah, opažanjih, omogočanju dostopa do sredstev in pogajanjih ter o tem, kaj se dogaja v teh procesih. V to socialne delavce sili institucionalna nuja, včasih pa je ta nuja tudi etična ali povsem estetska. Za zapisovanje so potrebne osnove spretnosti opisovanja ljudi, situacij in dogodkov, izdelava zapisnikov, zaznamkov, poročil, ocen, profilov, načrtov, projektov, pisanje operacionalnih načrtov (Flaker 2003a: 24).

Organizacijske spretnosti so ena od kvalitet socialnega delavca. Nujno oz. zelo zaželeno je, da zmorejo voditi in sodelovati v timih, da imajo znanje za načrtovanje (projektov, dela), da poznajo osnove skupinske dinamike, pomembna so tudi spretnosti organizacije in vrednotenja strokovne pomoči ter povezovanje in koordiniranje (Flaker 2003a: 24-25).

Spretnosti profesionalne discipline lahko delimo na tiste, ki so splošne za večino strokovnjakov, ter na tiste, ki so posebej značilne za socialno delo. Med osnovne spretnosti socialne delavke lahko štejemo točnost, spoštljivost, dostopnost, zanesljivost (upoštevanje dogovorov), varovanje podatkov, poklicno molčečnost, jasno sprejemanje odgovornosti. Na podlagi vrednot in načel socialnega dela je potrebno nujno upoštevati še naslednja etična načela: »ustvarjanje enakopravnega, partnerskega odnosa in sodelovanje z uporabniki in uporabnicami; zavezanost dobrobiti uporabnikov; refleksivnost in kritičnost; poznavanje lastnih vrednot, predsodkov, sposobnosti in meja; jasnost in pogajanje o mandatu; ne dvomiti v besede sogovornikov; nenehen dialog med doktrino in izkušnjami ter soočanje konceptov in prakse; jasno sporočanje lastnih stisk« (Flaker 2003a: 26).

Spretnosti izogibanja pastem strokovnjaštva, kot so pigmalionski kompleks, sindrom pomaganja (pohlep pomagati), žargon, misticiranje stroke, stigmatizacija uporabnikov, samoumevnost ureditev, izvesti stiske, procese, situacije in dejanja na posameznikovo bistveno značilnost, zloraba moči, izogibanje odgovornosti, strokovne koalicije, ki večajo nemoč ljudi, ki storitve uporabljajo. »Vloga strokovnjaka nas lahko obsede, moč, ki jo dobimo, očara, strokovna vedenja lahko postanejo rutina« (Flaker 2003b: 246). Vse to uporabnikom zagreni življenje.

»Humor morda ni nujna sestavina socialnega dela, je pa gotovo zaželena, saj omogoča distanco, ustvarjalnost, miselne obrate, netragično problematizacijo in veselo učenje na napakah (svojih in drugih)« (Flaker 2003a: 28).

2.4. METODIČNA NAČELA SOCIALNEGA DELA

Po drugi strani pa ravnanje v socialnem delu opredeljujejo metodična načela, ki jih upoštevamo ne glede na izbiro same metode dela. Flaker (2003a: 28-30) tako navaja nekatera metodična načela:

Dialog je osnovno sredstvo socialnega dela, »če nočemo, da bi bilo socialno delo birokratsko, zatirajoče, kvazi zdraviteljsko« (Flaker 2003a: 28). V dialogu poimenujemo svet uporabnika in opredelimo pojme, ki ga opredeljujejo, da bi ga potem lahko spremenili (Flaker 2003a: 29).

Moč. Večini uporabnikov socialnega dela je značilno pomanjkanje družbene moči. Socialni delavci naj bi črpali moč iz pooblastil, ki jih imajo. Če jih ni, jih je potrebno pridobiti, poiskati vir družbene moči, da lahko skupaj z uporabnikom storimo, kar uporabnik želi, potrebuje oz. je nujno. Ena od pomembnih nalog socialnega dela je, da ohranja in krepi družbene vloge uporabnikov.

Verjetnost: »Naloga socialnega dela je oceniti verjetnost, da se bo nekaj zgodilo, tehtati med tveganjem in profitom za uporabnika in zmanjšati tveganje na razumno mejo, ne da bi onemogočili osebi, da tvega (in tudi profitira)« (Flaker 2003a: 29).

Proaktivnost: V socialnem delu so zelo pomembne proaktivne metode, ki zagotavljajo, da naše delo ni zgolj reakcija na stisko človeka. Pri svojem delu se zato poslužujemo načrtovanja in zmanjševanja škode in tveganja. Na ta način namreč mislimo naprej, ustvarjamo vizijo in strategijo. Pomembno je, da določimo merilo, »kompas, h kateremu se lahko vrnemo, ko začnemo zgubljati orientacijo, ko ne vemo, ali smo napredovali ali nazadovali« (Flaker 2003a: 29).

Refleksivnost: »Socialno delo je refleksivna stroka. Vanj je vtkana metoda induktivne analize. Vedno znova se moramo vračati k začetnim hipotezam in jih preverjati, preoblikovati« (Flaker 2003a: 30).

Pravica do napak in spodrsljajev: V socialnem delu je nujno priznavati pravico do napak in spodrsljajev ter razumeti to kot način ustvarjalnega delovanja. Iz napak se s sistematično refleksijo in dialogom namreč učimo. To velja tako za strokovne delavce kot za uporabnike

socialnega dela. Priznati jim moramo pravico do napak, saj jo ima vsak človek, ki se odloča po svobodni volji (Flaker 2003a: 30).

2.5. METODE SOCIALNEGA DELA

»Metoda socialnega dela je v svojem najširšem pomenu način, sredstvo in oblika postopanja v socialnem delu. Metoda je torej dejavnik zavestno odbranih, strokovno in znanstveno izdelanih postopkov v dobro organiziranem socialnem delu« (Miloševič Arnold, Poštrak 2003: 100).

V metodah se zrcalijo vse temeljne prvine socialnega dela (predmet dela, načela, etika, cilji) in se skozi njih dejansko uresničujejo. Metode morajo biti primerne za delo z uporabniki kot posamezniki, za delo z različnimi skupinami uporabnikov, za delovanje v skupnosti in v širšem družbenem prostoru (Miloševič Arnold, Poštrak 2003: 100).

Avtorja Uvoda v socialno delo (Miloševič Arnold, Poštrak 2003) opredeljujeta tri klasične metode socialnega dela: socialno delo s posameznikom, socialno delo s skupino in skupnostno socialno delo, dodajata še raziskovanje v socialnem delu in supervizijo.

Razvoj socialnega dela pa je to tipologijo presegel, saj socialno delo vedno poteka na več ravneh; delo s posameznikom npr. temelji na individualnem pristopu, vključuje pa tudi delo s skupino in delo v skupnosti. Podobno velja za skupnostno delovanje – upoštevati moramo skupine, ki delujejo v skupnosti, pa tudi posameznike, še posebej tiste, ki jim grozi, da jih bi skupnost izločila. »Skratka, klasična delitev je zmotna, ker deli tisto, kar je med seboj tesno povezano…« (Flaker 2015b: 14). V postmodernem socialnem delu so se pojavile druge delitve, ki so skušale razložiti raznovrstnost ravnanja – delitve na modele, strokovne drže in vloge oz. načine ravnanja, spretnosti socialnega dela (kot je deloma opisano na zgornjih straneh).

Preseganje zastarele tipologije predlaga Flaker (2015b), ki izpostavlja štiri elemente socialnega varstva: »Konkretni »izdelki« socialnega varstva oz. tisto, kar socialno varstvo ljudem zagotavlja, so dejavnosti, ki jih delavci v socialnem varstvu opravijo – te so bodisi *storitve* bodisi *programi* ali *sredstva*, do katerih omogoča dostop, jih posreduje ali celo ustvarja, in pa *ureditve*, ki jih med ljudmi in v odnosu z ljudmi in državo vzpostavlja« (Flaker 2015b: 30).

Našteti elementi so močno prepleteni in povezani z različnimi nivoji delovanja socialnega dela, socialno varstvo namreč »sestavljajo refleksivne dejavnosti, ki so namenjene

posameznikom (storitve), ciljane dejavnosti, praviloma namenjene skupinam in skupnostim (programi), sredstva, ki jih ljudje potrebujejo ali ki so potrebna za izvajanje dejavnosti, in ureditve, ki omogočajo dostop do storitev in sredstev ali pa kako drugače spremenijo človekovo življenjsko situacijo« (Flaker 2015b: 32).

Izpostavljene so predvsem storitve, ki so po definiciji »opravila, ki jih po naročilu uporabnika ali javnem pooblastilu izvedejo delavci na področju socialnega varstva z namenom izboljšanja kakovosti življenja ali preprečevanja in odpravljanja socialne ogroženosti« (Flaker 2015b: 32). Avtor predlaga različne razvrstitve, tipologijo storitev glede na intenzivnost posega v življenjski svet uporabnikov, glede na trajanje, kraj izvajanja, kompleksnost, izvajalce, glede na vir storitve, glede na situacije, uporabnike, načine in namen izvajanja, registre delovanja, naročnika, plačnika, način plačevanja in sredstva.

2.6. TEMELJNE OPERACIJE SOCIALNEGA DELA

Temeljne operacije socialnega dela so neposredno povezane z *namenom* in *načinom* storitev in dejavnosti socialnega varstva. Hkrati so oblikovane v luči sodobnih konceptov, ki jih prinaša postmoderna paradigma socialnega dela. Razlikujemo štiri osnovne operacije socialnega dela (Flaker 2015b):

V delovnem odnosu, ki je prva od osnovnih operacij socialnega dela, skozi pogovor in refleksijo (način) uporabnikom omogočamo vpogled v njihovo življenjsko situacijo (namen), da bi jo lahko spreminjali (na bolje).

Pri operaciji krepitve moči je namen prav to – okrepiti moč uporabnika, kar lahko dosežemo z zagovorništvom in pogajanjem z drugimi udeleženci situacije (način).

Če je namen storitve fizična, osebna ali socialna varnost, izhajamo iz temelje operacije analize tveganja, na način zagotavljanja varnosti oz. varovanjem in s podporo pri prevzemanju tveganj.

Pri operaciji raziskovanja življenjskega sveta in omogočanja dostopa do sredstev z raziskovanjem in aktivacijo uporabnikovih virov omogočamo dostop do sredstev (način) z namenom, da bi bili uporabniki preskrbljeni ali opremljeni za življenje.

Pri posamezni storitvi gre po navadi za kombinacijo temeljnih operacij socialnega dela, največkrat pa prevlada ena od njih. Vsaka od operacij doda pomemben del k učinkovitosti dela: »Operacija raziskovanja življenjskega sveta in omogočanja dostopa nas usmeri v

stvarnost življenja, analiza tveganja nam omogoča pogum za delovanje, spremembe, delovni odnos pa omogoča ustvarjanje tovarištva« (Flaker 2015: 128-129). Nujna sestavina vsake storitve pa je krepitev moči, saj mora socialni delavec pri izvajanju storitev uporabniku moč dodati in ne odvzeti.

V nadaljevanju podrobneje opisujem dve temeljni operaciji socialnega dela, vzpostavljanje delovnega odnosa ter raziskovanje življenjskega sveta in omogočanju dostopa do sredstev, saj sta ti dve operaciji ključni pri uporabi metode osebnega načrtovanja in izvajanja storitev, kar opisujem v tretjem poglavju.

2.6.1. Vzpostavljanje delovnega odnosa

Sodobno socialno delo opredeljujejo postmoderni, konstruktivni miselni koncepti, ki v ospredje prinašajo teoretske koncepte za prakso socialnega dela v *delovnem odnosu*.

V delovnem odnosu sta uporabnik in socialni delavec definirana kot sodelavca v skupnem izvirnem delovnem projektu pomoči (Čačinovič Vogrinčič et al. 2005).

»Projekti so *izvirni*, ker se vsakokrat na novo in posebej oblikujejo za vsakega uporabnika posebej, za vsako družino posebej, za vsako skupino udeleženih v problemu posebej, in so soustvarjeni skupaj z njimi in zanje. Socialno delo je nastalo kot stroka prav zato, da se odzove na posebnosti, drugačnosti in ustvari nove možnosti tam, kjer zgolj znotraj običajnega, znanega rešitve ni mogoče najti« (Čačinovič Vogrinčič et al. 2005: 15).

Projekti so *delovni*, poudarek je namreč na delu, na sodelovanju, na aktivnostih, ki sledijo iz pogovora in dogovora v delovnem odnosu. Projekti konkretizirajo dogovorjene spremembe, naloge, delež posameznika in roke za izvedbo dogovora (Čačinovič Vogrinčič et al. 2005:15).

Elementi delovnega odnosa, ki je zastavljen kot izvirni delovni projekti pomoči, so:

Dogovor o sodelovanju: Jasni in izrečen dogovor o sodelovanju omogoči vzpostavljanje delovnega odnosa. V dogovoru se izrečemo za sodelovanje tu in zdaj, opredelimo času, ki ga imamo na voljo ter dorečemo način, kako bomo delali. Socialna delavka opiše svojo vlogo in vlogo ostalih udeleženih v problemu. Naloga socialne delavke je, da vzpostavi in varuje varen prostor za delo soustvarjanja rešitve. Zavedati se moramo, da je pomembno izkoristiti skupno delo v sedanjem trenutku in da moramo raziskati, kaj je mogoče storiti tukaj in zdaj. S tem začnemo proces soustvarjanja rešitev (Čačinovič Vogrinčič et al. 2005: 9-10).

Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev: To sta temelja delovnega odnosa. Naloga socialnega delavca je, da skupaj z uporabnikom oblikuje proces pomoči, v katerem vsi, ki so udeleženi v problemu, raziskujejo, kaj lahko doprinesejo k rešitvi. Vsak uporabnik vstopi s svojo definicijo problema, svoj pogled na situacijo poda tudi socialni delavec. Pri tem sta najpomembnejša dialog in sodelovanje, v katerem udeleženci v problemu soustvarjajo oblikovanje rešitev (Čačinovič Vogrinčič et al. 2005).

Osebno vodenje: se imenuje naloga socialne delavke v smislu vodenja k dogovorjenim in uresničljivim rešitvam oziroma dobrim izidom. Socialni delavec v neposredni angažirani komunikaciji raziskuje zgodbe uporabnikov skupaj z njimi tako, da v pogovoru vodi k postopnemu oblikovanju zaželenih izidov. Delovni odnos je tudi osebni odnos, saj se socialni delavec osebno odziva, podeli svoje izkušnje, alternativni pogled na rešitev (Čačinovič Vogrinčič et al. 2005: 10).

V praksi je tako opredeljen delovni odnos podprt še s štirimi sodobnimi koncepti:

Perspektiva moči: je koncept Dennisa Saleebeya in pomeni pomemben paradigmatski premik v sodobnem socialnem delu. Premik k perspektivi moči nas usmeri, da v prispevku uporabnikov spoštljivo iščemo njihove vire, njihovo moč. Socialnega delavca ta koncept zavezuje, da uporabnikom pomagamo odkriti njihove vire in moč, da z njimi doseže svoje cilje (Čačinovič Vogrinčič et al. 2005: 12).

Etika udeleženosti: Usmerja nas v to, da socialni delavec ni več samo objektivni opazovalec, temveč je pri iskanju želenih izidov pomembno sodelovanje, v katerem nihče nima zadnje besede. Takšno sodelovanje je pogovor, ki se nadaljuje. Strokovnjak stopi od moči, ki mu ne pripada (da poseduje resnice in rešitve). Namesto tega se z uporabnikom poda na skupno iskanje, raziskovanje. Socialna delavka je udeležena kot sogovornica, soustvarjalka zgodbe in rešitve, ki nastaja (Čačinovič Vogrinčič et al. 2005: 12).

Znanje za ravnanje: je koncept, ki se je uveljavil v slovenskem socialnem delu, razširjen in dodelan iz koncepta »actionable knowledge« izraelskega profesorja Iona Rosenfelda. Ta ključni koncept govori o posebnosti znanja, razvitega v socialnem delu in o posebnostih ravnanja s tem znanjem. Socialni delavec mora znati vzpostaviti in vzdrževati delovni odnos in kontekst socialnodelovnega razgovora, obenem pa mora znati podeliti strokovno znanje z uporabniki v procesu soustvarjanja. Jezik stroke mora znati »prevesti« v osebni ali lokalni jezik in nazaj (Čačinovič Vogrinčič et al. 2005: 14– 15).

Ravnanje s sedanjostjo / koncept sonavzočnosti: Delovni odnos je usmerjen v ravnanje s sedanjostjo, saj je v projektih pomoči najpomembneje izkoristiti čas, ko smo v delovnem odnosu s strankami. Ker se zavedamo dragocenosti časa, oblikujemo pogovor tako, da se le ta zgodi, razvije in konča tako, da ga je mogoče nadaljevati. Tudi koncept *soprisotnosti* (co-presence) Toma Andersena dejansko pomeni prisotnost v poslušanju, ki pomeni hkrati tudi biti na voljo za sočutje in za razgovor (Čačinovič Vogrinčič et al. 2005: 14).

Pri gradnji delovnega odnosa ni zanemarljiv tudi jezik socialnega dela. To je jezik, ki vključuje, jezik sodelovanja, soustvarjanja. Zgoraj opisanim konceptom socialnega dela ustreza pojem sogovornik/sogovornica, saj poudari prav tiste elemente v odnosu, ki so odločilni – soustvarjanje delovnega odnosa, soustvarjanje razgovora, soraziskovanje za sooblikovanje delovnega projekta (Čačinovič Vogrinčič et al. 2005: 7-8).

2.6.2. Raziskovanje življenjskega sveta in omogočanje dostopa do sredstev

Socialni delavec z raziskovanjem življenjskega sveta uporabnika soustvarja podobo njegove življenjske situacije, z namenom odkrivanja in aktiviranja virov, ki posamezniku omogočajo kakovostno življenje (Rapoša Tajnšek 2007). Raziskovanje je (v luči postmodernih konceptov socialnega dela) »usmerjeno v načrtovanje rešitev, v odkrivanje in mobilizacijo virov in potencialov, ki jih najdemo v življenjskem svetu uporabnika, pri tem pa je poudarek na skupnem iskanju in soustvarjanju rešitev in ciljev, ki jih ob pomoči socialnega delavca želi doseči uporabnik« (Rapoša Tajnšek 2007: 8-9).

Avtorica izpostavlja, kako je percepcija in konstrukcija realnosti odvisna od številnih okoliščin, od zornega kota opazovanja. Zato je pri raziskovanju življenjskega sveta pomembna perspektiva moči. Za pogled z vidika moči pa je najpomembnejše prepričanje, da ima vsak človek sposobnosti, zmožnosti in talente, ki jih ob spodbudi iz okolja (spodbuda je npr. tudi socialno delo) lahko prepozna, razvija in bogati. Ob upoštevanju perspektive moči socialno delo pomaga posamezniku odkrivati, uporabiti in ohranjati sredstva in vire pomoči tako, da skupaj z uporabnikom poišče individualizirano rešitev. »S pomočjo perspektive moči torej pomagamo ljudem, da dosežejo cilje, ki si jih postavijo sami« (Rapoša Tajnšek 2007:12).

Raziskovanje v socialnem delu ni omejeno na ozek pomen raziskovanja kot takega. V prvi fazi tega procesa sicer je iskanje in analiza podatkov glede problemske oziroma življenjske situacije, nujno pa sledijo tudi faza načrtovanja, faza ukrepanja, izvedbe, spreminjanja, faza zaključevanja in še faza evalvacije. Nadalje pa se krožno faze lahko zopet ponovijo.

Prvi stik med uporabnikom in socialnim delavcem po navadi zaznamuje pridruževanje, vzpostavljanje delovnega odnosa (kot je opisano na zgornjih straneh), delo pa se nadaljuje z instrumentalno definicijo problema, ki vsem udeleženim omogoči vstop v delovni dogovor o ciljih in načinih reševanja problemske situacije (Rapoša Tajnšek 2007: 17).

Pri raziskovanju življenjskega sveta uporabnika se uporabljajo različne metode, med drugimi pogovor, eko-zemljevid in individualno raziskovanje. Za grafično ponazoritev so v uporabi na primer genogram, eko-zemljevid kulturnega konteksta, etnografski zemljevid in diagrami poteka življenjskih dogodkov (»cesta življenja«, »reka življenja«). Kot piše avtorica, pa za uporabnikovo izkušnjo ni toliko pomembno, kakšne postopke uporabljamo pri raziskovanju življenjskega sveta, temveč kako ustvarjalno jih uporabimo. Kombinacija različnih metod (pogovor in grafični prikaz situacije) lahko poveča uspešnost raziskovanja, proces soustvarjanja in sodelovanja in privede do bolj ustvarjalnih razpletov (Rapoša Tajnšek 2007: 23).

3. OSEBNO NAČRTOVANJE IN IZVAJANJE STORITEV

Metoda osebnega načrtovanja in izvajanja storitev se je pojavila v 80-ih letih 20. stol., ko se je zaradi dezinstitucionalizacije pojavila potreba po koordiniranem delovanju različnih služb in usklajevanju storitev v skupnosti. Za to metodo je značilno, da združuje prvine dela s posameznikom oz. primerom z nujnostmi celostne oskrbe ljudi, ki so jih sicer tradicionalno oskrbeli v institucijah, zavodih (Flaker et al. 2013).

Pri tej metodi se uporablja predvsem temeljna operacija socialnega dela raziskovanje življenjskega sveta in omogočanje dostopa do sredstev, izključene pa niso niti ostale operacije: vzpostavljanje odnosa, analiza tveganja in krepitev moči. Obenem uporabljamo tudi osnovne načine delovanja v socialnem delu: zapisovanje, pogovarjanje, terensko in timsko delo. Gre torej za metodo, ki na podlagi raziskovanja življenjskega sveta oblikuje cilje in načrtuje uporabo tako tistih sredstev, ki jih človek ima na voljo, kot tistih, ki jih še mora pridobiti, da bi svoje cilje dosegel. To počne v delovnem odnosu z uporabnikom, dosledno upoštevaje njegovo voljo in na način, ki krepi njegovo moč, pa tudi tako, da ob sprejemljivih tveganjih širi možnosti človeka, ki mu je načrt namenjen (Flaker et al. 2013).

Metoda osebnega načrtovanja in izvajanja storitev vsebuje tri prvine: načrtovanje, potrditev načrta in izvajanje. Metodo načrtovanja sestavljajo vzpostavljanje delovnega odnosa, raziskovanje življenjskega sveta in zapisovanje načrta. Po zapisu osebnega načrta in potrditvi le tega pričnemo z izvajanjem načrta. Dejanski produkt načrta je osebni paket storitev, t. j. nabor vseh storitev, ki jih načrt predvideva.

V delu Osebno načrtovanje in izvajanje storitev (Flaker et al. 2013) avtorji opredeljujejo pomembne prednosti te metode v primerjavi z osebno pomočjo kot klasično metodo socialnega dela (delo s posameznikom). Glavne prednosti te metode so: obvezni načrt, ki vodi do proaktivnosti in zagovorništva; temelj delovnega odnosa je koordinacija in podpora pri uresničevanju uporabnikovih ciljev, ne pa pomoč v smislu, da naredimo nekaj namesto uporabnika in mu s tem moč odvzamemo. Odnos med socialnim delavcem in uporabnikom opisuje beseda srečanje – socialni delavec uporabnika podpre; usmerjenost načrtovanja je v prihodnost, opredeljuje vizijo in cilje, ne pa zgolj popravlja napake in rešuje akutne težave; perspektiva uporabnika in krepitev moči je nujna in ni odvisna od usmeritve socialnega delavca; metoda predvideva več terenskega dela; nujna je koordinacija mrež in vstop v same mreže (Flaker et al. 2013).

3.1. PROCES NAČRTOVANJA

Metodo načrtovanja sestavljajo vzpostavljanje delovnega odnosa, raziskovanje življenjskega sveta in zapisovanje načrta. Na eni strani proces načrtovanja opredeljujejo načela načrtovanja – vpliv uporabnika, krepitev moči, pravica do napak ter reflektivnost in refleksivnost, na drugi strani pa same okoliščine načrtovanja – trajanje in kraj.

Osnovna skrb načrtovalca je na vseh točkah načrtovanja, potrditve načrta in izvajanja storitev zagotoviti *vpliv in nadzor uporabnika* nad tem, kaj se dogaja. *Krepitev moči* je osnovna tema načrtovanja. Krepitev moči ni le krepitev samozavesti, odločnosti, izrazne moči, temveč tudi krepitev družbenega položaja in družbene vloge posameznika. Pri osebnem načrtovanju ne le iščemo vire moči, temveč krepimo družbeno moč človeka. Pomembno načelo je tudi *pravica do napak*. Uporabniki pogosto živijo pod pritiskom, da ne smejo delati napak, s tem je okrnjeno njihovo samostojno odločanje o tem, kaj želijo poskusiti in uresničiti. *Refleksivnost* je značilnost načrtovanja, ki nam omogoča, da si premislimo, da si dovolimo napake in jih popravljamo. Zadeve moramo poskusiti, da vidimo, ali delujejo.

Načrt je dokaz in pričevanje o tem, kaj človek želi in kaj načrtuje, kaj bi rad, da bi se zgodilo. Pisana beseda omogoča večjo jasnost, manj je možnosti nesporazuma, zagotavlja večjo stabilnost povedanega. Pisno besedilo lahko vsak vidi, zato lahko rečemo, da je objektivno. Načrt je torej pisna objektivizirana volja posameznika, ki nam govori o tem, kaj hoče, kako hoče, da poteka njegovo življenje, in kakšno podporo pri tem potrebuje. Hkrati pa je tudi razčlenitev tako življenjskih okoliščin kot tudi nalog, ki so potrebne, da načrt uresničimo (Flaker et al. 2013).

3.1.1. Raziskovanje življenjskega sveta uporabnika

Po vzpostavljanju delovnega odnosa je pomembna sestavina metode načrtovanja raziskovanje življenjskega sveta kot osnovna operacija socialnega dela. Skupaj z uporabnikom moramo namreč raziskati njegov svet, ugotoviti, kako živi, njegove želje, potrebe in nuje, hkrati pa tudi zaznati vire in sredstva, ki so mu na voljo, pa tudi tista, ki mu manjkajo. Pri tem uporabimo štiri poglavitne tehnike: pogovor z uporabnikom – nestandardizirani intervju, pogovor z drugimi udeleženci situacije, opazovanje ter eksperiment. Za proces načrtovanja je pomembno tudi zapisovanje. Zapis je predmet pogovora med načrtovalko in uporabnikom. Zapis je način kodiranja, objektiviziranje življenja z namenom razgovora o njem in spreminjanja.

Načrt strukturiramo iz predstavitve (portret in zgodba), iz analize situacije (magneti, indeks potreb), iz ciljev in strategij ter iz izvedbenega načrta (naloge, dejavnosti, izvajalci, sredstva, viri, roki).

Zapis načrta se začne s predstavitvijo lastnika načrta, ki ga predstavimo takega, kot je, s pozitivno začetno intonacijo. Zapišemo njegovo življenjsko zgodbo, lahko vključimo tudi zapis o poteku njegovega dneva. Pomembno je, da uporabnika ne predstavimo kot poraženca, temveč zapišemo njegovo zgodbo o uspehu, o iznajdljivosti, trdoživosti… Ko predstavljamo uporabnika, moramo izhajati iz njegove perspektive, povedati zgodbo na način, kot jo vidi uporabnik.

3.1.2. Analiza povedanega

Situacijo v besedilu načrta analiziramo z uporabo različnih vrst kategorij. Eden od načinov so t.i. magneti – kar nam je sogovornik povedal, »pokupčkamo«, združimo v enote, ki imajo pripovedni smisel. Najbolj uveljavljena metoda analiziranja življenjske situacije so štirje magneti, kot jih je zastavil Brandon (Brandon, Brandon 1994): vpliv, spretnost, stiki, bolečina. S temi magneti naredimo sintezo podatkov, delčke pripovedi združimo v celoto.

Uporabimo lahko tudi kategorije dolgotrajne oskrbe – indeks potreb, z osmimi kategorijami: 1) namesto hospitalizacije in institucionalizacije, 2) stanovanje, 3) delo in denar, 4) vsakdanje življenje, 5) nelagodje v interakciji, 6) stiki in družabnost, 7) institucionalna kariera, 8) neumeščenost in pripadnost (Flaker el al. 2008).

3.1.3. Izvedbeni načrt kot prehod v akcijo

Najnujnejša sestavina načrta so cilji. So glavno vodilo načrtovalca in osrednja točka, ki povezuje preteklost in prihodnost. So tudi merilo uspeha, z njimi bomo merili, koliko smo načrt uresničili. Cilji izhajajo iz življenjskega sveta, zato jih upravičimo z razmerami v njem. Ko izluščimo cilje, jih navadno oblikujemo kot seznam, jih naštejemo. Naslednji korak pa je, da iz seznama naredimo besedilo in tako izrazimo, kako se posamezni cilji sestavijo v taktike in strategijo celotnega načrta. Cilje je primerno navesti v zaporedju po prednostih ter nakazati, kako in s čigavo pomočjo bo uporabnik dosegal posamezne cilje. Cilji so lahko kratkoročni, dolgoročni ali ponavljajoči se (Flaker et al. 2013).

Nato pridemo do izvedbenega dela zapisa načrta. Pojasnitev in kompozicija ciljev je nekakšen strateški uvod v izvedbeni del. V njem z besedami opišemo celotno strategijo izvajanja načrta, potem pa jo podrobno razdelamo v tabelah posameznih ciljev. Za vsak cilj

naredimo posebno tabelo. Nujni sestavni deli operacionalizacije načrta so, da določimo nalogo, označimo, kakšne dejavnosti ali sredstva predvidevamo, da bomo za izpolnitev naloge izvedli oz. potrebovali, da določimo izvajalce, ocenimo vrednost storitev ali sredstev, ki so potrebna za izvajanje nalog, vire sredstev, če osebni paket ni neposredno financiran. Določimo tudi roke za začetek in konec izvajanja naloge.

3.2. POTRJEVANJE NAČRTA

Potrditev načrta je trenutek, ko je načrt zrel za izvedbo in ga lahko začnemo izvajati. Potrditev načrta je moment, ko dejavnostna komponenta prevlada nad načrtovalno. Ko je načrtovanje del formalnega postopka (po zakonu o duševnem zdravju), je formalna potrditev načrta nujen sestavni del procesa. Dogovori v načrtu dobijo formalno veljavo, hkrati pa se na podlagi tega lahko sprostijo sredstva za samo izvedbo. Skladno z zakonom o duševnem zdravju (Zakon o duševnem zdravju (Uradni list RS, št. 77/08 in 46/15 – odl. US), v nadaljevanju ZDZr) se načrt potrdi na timski konferenci. Stalni člani multidisciplinarnega tima naj bi bili koordinator obravnave v skupnosti, uporabnik – lastnik načrta, socialni delavec s CSD, psihiater. Lahko so vključeni tudi drugi, nestalni člani – svojci, patronažna sestra, predstavniki nevladnih organizacij… Tim obravnava predloge in vsebino načrta, tega pa nato uporabnik in načrtovalec potrdita s podpisom. Načrt skladno z ZDZr sprejme CSD na predlog koordinatorja v skupnosti.

3.3. IZVAJANJE NAČRTA

Izvajanje je poleg načrtovanja enakopravni del metode osebnega načrtovanja in izvajanja storitev, kot metoda pa ni tako podrobno kodirano. Načrt brez izvedbe ni nič drugega kot literarni izdelek. Izdelek izvedbe načrta je osebni paket storitev, avtorji (Flaker e. al. 2013) pa v knjigi opredeljujejo vsa dejanja, ki jih izvajanje vsebuje:

Pri izvajanju je potrebno upoštevati načrt kot glavno oporo izvajanja in koordinacije. Ta zagotavlja stabilnost in kontinuiranost v trenutkih zmede in nejasnosti, pomeni oprimek ob morebitnih spremembah v življenjskem svetu uporabnika. Pri izvajanju je pomembna navzočnost koordinatorja ob uporabniku, predvsem v kriznih situacijah. Koordinator naj bo uporabniku na voljo vztrajno in odločno, vendar ne vsiljivo in naj pri tem upošteva perspektivo uporabnika. Med koordiniranjem krepi moč uporabnika, s tem ko mu omogoča, da je navzoč vedno, ko se odloča o njem. Koordinator je pravzaprav uporabnikov zagovornik. Naziv koordinator pomeni, da usklajuje delovanje raznih akterjev. Delo z mrežami – t.i. mreženje, je torej ena od njegovih osnovnih nalog.

Uporabniku mora pomagati obnavljati, vzdrževati in ustvarjati mreže. Pomembne so tako neformalne mreže (sorodniki, prijatelji) kot rudi formalne (izvajalci organiziranih služb – javni sektor, zasebni sektor, nevladne in prostovoljske organizacije). Ena od ključnih lastnosti prožnega koordinatorja je vstopanje v mreže. Gre za dejansko spoznavanje sorodnikov, prijateljev, sosedov in vzpostavljanje stikov in odnosov z njimi. Koordinatorjeva naloga je tudi ali vzdrževanje mrež, ki jim grozi razpad, ali pa obnavljanje starih, potem ko so razpadle; ali pa ustvarjanje novih. Podporne mreže so še posebej pomembne v času krize. Pomembna lastnost izvajanja storitev je proaktivnost. Koordiniranje je usmerjeno v prihodnost, takšna usmerjenost pa je »najboljši protistrup za demone preteklosti«. Proaktivnost pa poleg tega pomeni predvsem aktivno iskanje sredstev za izvedbo ciljev (etika podjetnosti) (Flaker et al. 2013).

OSEBNI PAKET STORITEV je nabor storitev, ki jih predvideva načrt, je dejanski produkt načrta, še zlasti tistega dela, ki zahteva storitve drugih ljudi. Dejanski osebni paket je, ko začnemo načrt uresničevati, torej dejanska dejanja in njihovi učinki, storitve in pridobljena sredstva, povezana skupaj z logiko izvajanja. Pri tem je pomembno angažiranje izvajalcev – delo koordinatorja je poiskati zaželenega izvajalca. Ob izvajanju paketa je potrebno spremljanje in podpora udeležencev, tako uporabnikov, koordinatorjev kot izvajalcev. Za spremljanje izvajanja osebnega paketa so razvili dva pripomočka – ladijski dnevnik (hrani ga uporabnik, vanj pa vsi udeleženci beležijo svoje delo) ter poročilo o izvajanju paketa, ki ga je koordinator dolžan pisati letno. Pomemben vidik osebnega paketa storitev je upravljanje s proračunom. Koordinator ima na voljo proračun, sredstva za izvedbo storitev, ki jih lahko plača. Poznamo dva načina upravljanja s proračunom – eden je posredno financiranje (denar dobi koordinator in z njim kupuje storitve za uporabnika), drugi pa neposredno financiranje (uporabnik dobi denar in sam kupuje storitve) (Flaker et al. 2013).

4. SOCIALNO DELO NA CENTRIH ZA SOCIALNO DELO

4.1. OBSTOJEČA UREDITEV SISTEMA SOCIALNEGA VARSTVA

Ob razmišljanju o načinih dela, o metodah socialnega dela na centrih za socialno delo je potrebno izpostaviti, da je delo socialnih delavcev na centrih uravnavano, podvrženo socialni politiki države in zakonodaji na področju socialnega varstva. Flaker izpostavlja nekaj odlik sedanjega sistema, ki jih vidi predvsem v precej veliki nosilnosti sistema, saj sistem povečini zagotavlja pomoč veliko ljudem, dober strokovni potencial in izobražen kader, aktivne uporabniške skupine, dobro raziskovalno tradicijo, ki povezuje »teorijo in prakso« in razmeroma močno znanstveno podlago socialnega dela, ki pa se v praksi (tudi zaradi zastarele zakonodaje in neprožnosti sistema) velikokrat ni uveljavila (Flaker 2015b: 14-15).

Zakon o socialnem varstvu opredeljuje šest *socialnovarstvenih storitev*:

- prva socialna pomoč,
- osebna pomoč (svetovanje, urejanje, vodenje),
- pomoč družini (pomoč za dom, pomoč na domu, socialni servis),
- institucionalno varstvo (v zavodu, v nadomestni družini, v drugi organizirani obliki, družinski pomočnik),
- vodenje, varstvo, zaposlitev pod posebnimi pogoji,
- pomoč delavcem v podjetjih.

Centri za socialno delo v skladu z zakonodajo izvajajo prvo socialno pomoč, osebno pomoč, pomoč družini za dom in na domu, sodelujejo pa tudi pri postopku vključitve v institucionalno varstvo ter nudijo pomoč pri vključitvi v programe vodenja in varstva ter zaposlitve pod posebnimi pogoji.

Obenem izvajajo javna pooblastila (povzeto po Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo CSD (v nadaljevanju Katalog)):

- na področju varstva otrok in družine (statusna razmerja, urejanje starševstva, izpolnjevanje starševske skrbi, ukrepi CSD za varstvo otrok, obravnava otrok in mladoletnikov, upravna izvršba)
- na področju varstva odraslih (naloge za preprečevanja nasilja v družini, obravnava odraslih storilcev kaznivih dejanj, priznanje statusa odrasle invalidne osebe, skrbništvo, uporabniki s težavami v duševnem zdravju, krizne intervencije,…)

- materialna pomoč (enotna vstopna točka, starševsko varstvo in družinski prejemki).

V Katalogu so opredeljena opravila in akti, kot si sledijo v zaporedju, torej postopki, kot so predvideni po Zakonu o splošnem upravnem postopku, ter nujna opravila, ki jih mora socialni delavec v tem koraku opraviti v smislu socialnega dela, torej nujni pogoji, da se postopek odvija na način socialnega dela. Ravno v tej odprti shemi vidim priložnost, da se storitve in javna pooblastila na CSD izvajajo v skladu z zakonodajo in obenem nujno v kontekstu postmodernih konceptov socialnega dela. Čeprav se zavedamo potrebe po spremembi sistema socialnega varstva, pa socialni delavci svoje delo opravljamo tukaj in zdaj, v realnem svetu in aktualnih stiskah naših uporabnikov. Zato v svoji nalogi razmišljam, kako delati dobro danes in ob kapacitetah, ki so nam trenutno na voljo. Na tem mestu se zato sprašujem, na kakšen način ravnati v zakonsko predpisanih postopkih, da bo opravljanje socialnega dela sledilo načelom postmodernih paradigem ter doseglo svoj namen. Kot je podrobneje opisano v poglavju o postopku uveljavljanja pravice do denarne socialne pomoči (DSP), Katalog v nujnih opravilih že predvideva : »Opogumljati prosilca, krepiti njegovo moč in spodbujati potenciale, ki jih ima« (Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo, 2016).

4.2. POTREBA PO SPREMEMBAH SISTEMA SOCIALNEGA VARSTA

Kot že dalj časa opozarjajo strokovnjaki na področju socialnega varstva, je sedanji sistem potreben velikih sprememb, saj zaradi zastarelosti zavira razvoj socialnega varstva. Stopnjo socialne varnosti pa je potrebno ohraniti in povečati tako, »da bomo lahko uresničevali ideje in vrednote socialnega dela, da bodo storitve ustreznejše, bolj kakovostne, da bodo izhajale iz ciljev uporabnika, krepile njegovo moč in izbiro« (Flaker 2015 a: 14). V obstoječem sistemu socialnega varstva deluje močan sistem institucionalnih ustanov, ki so hkrati tudi glavni strošek socialnega varstva, ob tem pa obstaja mreža centrov za socialno delo, ki naj bi delovali kot skupnostne službe, a so zaradi sistemske ureditve nezmožni ustvarjati kakovostne odgovore v skupnosti. »Ta strokovna nemoč, ki se ne kaže v neznanju, temveč v nezmožnosti naročanja in ustvarjanja odgovorov na socialno stisko, ima za posledico, da se socialne delavke in delavci na centrih zatekajo bodisi v upravno bodisi v svetovalno definiranje svoje vloge…« (Flaker 2015 a: 15).

Flaker predlaga preoblikovanje sistema tako, da se bo zmanjšal delež institucionalne oskrbe in da bodo uporabniki in z njimi socialni delavci na centrih dobili strokovno moč naročanja storitev, ki jih uporabniki individualno potrebujejo. Načrtovanje odgovorov na

socialne stiske in težave naj bi izhajalo iz ocene potreb, zato bi se moralo načrtovanje uvesti med storitve in dejavnosti centrov za socialno delo. Poleg drugih predlaganih novosti pa bi se morali zavedati, da je ena od osnovnih načel tako metod dela kot tudi upravljanja sistema krepitev moči in sodelovanje uporabnikov (Flaker 2015 a: 16).

V začetku leta 2016 je potekala javna razprava ob pripravi predloga spremembe Zakona o socialnem varstvu. Predlog sprememb je v začetnem osnutku predvideval med drugim uvedbo novih socialnovarstvenih storitev, t.i. socialne aktivacije in koordinirane oskrbe v skupnosti. Zagotovil naj bi pravno podlago za razvoj socialnovarstvenih programov, ukinitev obveznega pripravništva in drugo. O novi socialnovarstveni storitvi, t.i. socialni aktivaciji, ki se neposredno vsebinsko nanaša na temo moje naloge, podrobneje pišem v naslednjem poglavju, prav tako o kritičnem pogledu na razumevanje in opredelitev tega novega koncepta. Na tem mestu pa omenjam, da je predlog predvideval, da naj bi to novo storitev vodil, organiziral, usmerjal in izvajal krajevno pristojni CSD.

V mesecu juniju 2016 je bil v Uradnem listu RS objavljen Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o socialnem varstvu (ZSV-F: Uradni list RS št. 39/2016). Zgoraj omenjena ideja nove socialnovarstvene storitve v zakon ni bila vključena, je pa bil zakon dopolnjen s pravnimi določbami glede uvedbe in izvajanja socialnovarstvenih programov, ki lahko, kot bomo videli v poglavju o socialni aktivaciji, poleg izvajanja storitev pripomorejo k večji socialni aktivaciji posameznikov. Predlog Zakona o spremembah in dopolnitvah ZSV je komentiral Flaker (2015a) in zapisal, da socialna aktivacija ni storitev, temveč jo lahko dosežemo z različnimi dejavnostmi socialnega varstva, npr. s storitvami, programi, ukrepi in omogočanjem dostopa do sredstev in virov. Sprejeti Zakon o spremembah in dopolnitvah ZSV torej omogoča uveljavitev socialnovarstvenih programov, ne uvaja pa sprememb opredelitve socialnovarstvenih storitev. O njih pa v svoji monografiji piše Flaker (2015 b).

4.3. PREDLOG NOVE TIPOLOGIJE STORITEV

V nadaljevanju opisujem Flakerjev predlog nove tipologije storitve (glede na intenzivnost posega v življenjski svet uporabnika) (Flaker 2015 b), saj je nova predlagana klasifikacija primerljiva z obstoječo klasifikacijo, ki je trenutno veljavna tudi v zakonodaji in ji je sistemsko zavezano delo Centrov za socialno delo, kakor je opisano na zgornjih straneh. Opredeljena taksonomija je progresivna, zajema pa naslednje ravni vstopa v življenje uporabnika:

4.3.1. Svetovanje

Na ravni svetovanja se delavec in uporabnik srečujeta v *pogovoru.* Na tej ravni delavec dejansko ne stopi v svet uporabnika, saj izmenjava ostaja le besedna. Uporabnik z besedami reprezentira svoj življenjski svet. Preko besed se oriše življenjska situacija posameznika, da bi jo potem lahko izboljšali, spreminjali. Svetovanje je tako lahko refleksija o svetu uporabnika, lahko je dajanje informacij, tudi napotitev na drugo storitev.

Ključna storitev na centrih za socialno delo, ki vključuje predvsem svetovanje je t.i. prva socialna pomoč (v nadaljevanju PSP). Ta uvaja v druge storitve in dejavnosti socialnega varstva, obenem povezuje različne službe in vire storitev. Med kategorije svetovanja sodi tudi osebno svetovanje, največkrat usmerjeno na čustvena, odnosna, eksistencialna vprašanja, psihosocialno svetovanje, družinsko svetovanje in skupinsko svetovanje.

V določenem obdobju razvoja stroke socialnega dela je bilo svetovanje celo sinonim za socialno delo. A kot piše Flaker (2015 b: 64): »svetovanje samo ni socialno delo, v socialnem delu ne moremo samo govoriti, moramo tudi delati«.

4.3.2. Osebna podpora

Na ravni podpore se socialni delavec vključi v uporabnikov življenjski svet, a v nasprotju s pomočjo ne tako, da nekaj stori namesto njega. Ne prevzema odgovornosti in nalog uporabnika, temveč ga podpre in okrepi moč uporabnika samega za delovanje v njem (in za avtonomno odločanje).

Do sedaj pojem podpora ni predstavljal samostojne storitve; na centrih za socialno delo so delavci dejavnost podpore opravljali kot del storitve prve socialne pomoči ali pa osebne pomoči.

Podpora je lahko materialna, moralna ali organizacijska. Lahko gre za *opogumljanje*, tako da storitve aktivirajo nekoga k lastnim dejanjem, lahko pa so to že organizacijska dejanja, ki jih posameznik potrebuje za svojo dejavnost.

Najširša podkategorija storitev na tej ravni je t.i. *opora*: »Gre za storitve, ki podpirajo osebo v njenem položaju, tudi njena hotenja, ki omogočijo, da ostane pokončna« (Flaker 2015 b: 67). Razlikujemo podporo v stresnih situacijah in pri stresnih dogodkih (izgube in prehodi) ter podporo pri vzdrževanju in izboljševanju kakovosti življenja.

V kategorijo podpore uvrščamo tudi storitve *omogočanja* sprememb, izboljšav ali dostopa do sredstev, t.j. ustvarjanje razmer, v katerih se nekaj lahko zgodi, ter *izvedbo* dejavnosti v življenju uporabnika (npr. ureditev stanovanja, odnosov, šolanja). Posebna oblika podpore je lahko tudi *prva socialna pomoč s podporo*, saj je dostikrat storitev prve socialne pomoči, torej pogovor, zaradi stisk, ki jih ljudje doživljajo, potrebno takoj dopolniti z aktivnim poseganjem v življenje človeka.

4.3.3. Osebna pomoč

Osebna pomoč je klasična storitev socialnega dela, t.i. delo s posameznikom, ki predvideva na eni strani spoznavanje in upoštevanje osebnih in socialnih okoliščin posameznika ter na drugi strani vzpostavitev močnega odnosa med uporabnikom in delavcem, kar omogoča učinkovitejše aktiviranje osebnih in socialnih virov uporabnika ter virov in sredstev, ki so na voljo socialnemu delavcu.

Flaker opisuje več storitev pomoči (Flaker 2015 b): kompleksna pomoč v zahtevnih situacijah ter v preprostih kriznih situacijah, pomoč družini, mobilna strokovna pomoč, zagovorništvo, socialni servisi, dolgotrajna laična nega, varovanje, spremljanje, družabništvo, prevozi, pomoč pri urejanju.

Pri izvajanju osebne pomoči vstopimo v svet uporabnika in določene naloge naredimo namesto njega. Ob tem gre vedno za spremembo moči uporabnika in za razmerje odvisnosti: »Ko namreč nekdo nekaj naredi namesto drugega, je drugi od prvega odvisen in vsaj takrat odstopi svojo moč delovanja – izgubi moč« (Flaker 2015 b: 55). Človek, ki mu je pomoč namenjena, tako postaja predmet dela drugih ljudi in izgublja moč lastnega delovanja. Temu se skušamo upreti s krepitvijo moči, tako da upoštevamo realni življenjski svet uporabnika, da dosledno spoštujemo voljo uporabnika in da na drugi strani znamo uporabiti institucionalna sredstva.

4.3.4. Koordinacija oskrbe, podpore in pomoči (za samostojno življenje v skupnosti)

Ta raven storitev je organizacijska in usklajevalna, saj s koordinacijo delavec usklajuje različne izvajalce pomoči ali podpore, obenem pa tudi institucionalne in neformalne ravni delovanja in virov podpore in pomoči. Hkrati pa koordinacija pomeni tudi »usklajevanje med procesom razvrednotenja in postvarjenja, ki je značilen za procese pomoči, in procesom preobrazbe v dejavnega, enakopravnega in dejavno zmožnega človeka, partnerja v akciji« (Flaker 2015 b: 57).

Koordinacija podpore in pomoči povezuje v celoto razdrobljene storitve svetovanja, podpore in pomoči tako, da posamezniku zagotavlja predvsem tisto, kar potrebuje. Stopnja podpore in pomoči je tako visoka, da je primerljiva s storitvami nastanitve, a posamezniku omogoča razmeroma samostojno življenje v skupnosti. Način zagotavljanja te storitve »s krepitvijo moči in iz perspektive uporabnika pretvarja pomoč – na ravni odločanja in vpliva – v podporo« (Flaker 2015 b: 74).

Storitve, ki sodijo na to raven so npr. koordinacija (osebno načrtovanje in izvajanje storitev, metoda, ki jo raziskujem v svoji nalogi in je podrobneje opisana v tretjem poglavju), oskrba na domu, oskrba na daljavo, osebna asistenca ter preselitev iz zavoda.

4.3.5. Nastanitev z oskrbo

Premestitev izvzame posameznika iz njegovega življenjskega okolja in ga premesti v drugo. To je najbolj radikalen in intenziven poseg v posameznikov življenjski svet, obenem pa človeka tudi najbolj postvari, popredmeti.

To je potrebno, ko posamezniku ne moremo zagotoviti potrebne oskrbe ali storitev v okolju, kjer živi, ali pa je to okolje zanj preveč ogrožajoče. Dejstvo je, da je institucionalno okolje vnaprej strukturirano, uporabnik pa se mora prilagajati obstoječim pravilom, sostanovalcem, politiki nadrejenih. Kot piše Flaker (2015 b), pa ima lahko premestitev poleg dveh dvomljivih namenov (popravljanje in skladiščenje) še produktivnejši namen, saj je v začasni ali prehodni premestitvi posameznik varnejši, tam si lahko opomore in se pripravi na nove izzive. V primeru dolgotrajnejše namestitve pa bi morala biti posamezniku omogočena izbira, onemogočena progresivna izguba moči, zagotovljena prepustnost meja strukture (povezovanje s ljudmi, dogodki, procesi zunaj institucije).

Nastanitve lahko opredelimo glede na trajanje nastanitve, celovitost preživljanja časa v obliki, glede na velikost, vsebino dela oz. tip uporabnikov.

4.3.6. Spremljajoče dejavnosti

V sistemu socialnega varstva obstajajo tudi dejavnosti, ki niso namenjene neposredno uporabniku, temveč so namenjene boljšemu izvajanju storitev. To so npr. razvojne dejavnosti, raziskovanje potreb, supervizija, izobraževanje in mentorstvo kot krepitev strokovnosti ter koordinacija med službami in timsko delo za stopnjevanje usklajenosti odgovorov.

5. SOCIALNA AKTIVACIJA ZAČASNO IN DOLGOTRAJNO BREZPOSELNIH OSEB

5.1. SOCIALNA AKTIVACIJA

Izraz socialna aktivacija se v zadnjih letih pojavlja v socialnopolitičnih dokumentih kot odgovor na sodobne izzive evropskih držav, ki se soočajo z visoko brezposelnostjo in velikim številom dolgotrajno brezposelnih in težje zaposljivih oseb z različno kombinacijo težav in tveganj (migranti, mladi osipniki, odvisniki, osebe s težavami v duševnem zdravju,…).Skupne značilnosti te populacije so dolgotrajna odvisnost od pravic iz javnih sredstev, vse večja pasivnost in izključenost iz družbe ter posledično veliko nezadovoljstvo, ki občasno izbruhne v družbene nemire (Trbanc et al. 2015).

Kot piše Vesna Leskošek (2015), je v Sloveniji in v večini drugi evropskih držav veljavna zakonodaja, ki temelji na ideji, da je posameznik sam odgovoren za svojo socialno varnost. Pogojevanje dostopa do socialnih pravic temelji na predpostavki (ki je postala splošno veljavna), da ljudje izkoriščajo pravice in postanejo od njih odvisni. Načini, ki bi preprečili takšna ravnanja, pa so tesno povezani z delom in zaposlitvijo. Glavna značilnost socialne politike Evropske unije je tako pogojevanje prejemanja pomoči z delom in postavitvijo vse več pogojev in po drugi strani krivdnih razlogov pri pridobitvi denarnih pomoči (Leskošek 2015).

Razumevanje in praksa socialne aktivacije v evropskem političnem diskurzu je dvojna. Po eni strani naj bi bil namen socialne aktivacije zmanjševanje števila dolgotrajnih prejemnikov pravic iz javnih sredstev, kar se v praksi kaže kot zaostrovanje pogojev za prejemanje pravic iz javnih sredstev oz. s pogojevanjem prejemanja pravic iz javnih sredstev s socialno in delovno aktivacijo. Ob enem se na novo definira razmerje med pravicami in dolžnostmi brezposelnih oseb (premik od t.i. blaginje brez pogojevanja – »welfare«, k blaginji preko dela – »workfare«). Po drugi strani pa je socialna aktivacija povezana s preprečevanjem socialne izključenosti in s krepitvijo moči marginaliziranih posameznikov, s spodbujanjem njihovega osebnega razvoja in razvoja spretnosti za sodelovanje v družbi (Trbanc et al. 2015:8).

Tudi v Sloveniji se pojem socialne aktivacije pojavlja v strateških dokumentih, zadnje študije predlagajo, da »koncept socialne aktivacije razumemo predvsem v kontekstu omogočanja osebam, da razrešijo svoje težave, se opolnomočijo in razvijejo svoje možnosti za socialno in zaposlitveno vključenost (kar je končni cilj socialne aktivacije)…«

(Trbanc et al. 2015: 9). Vidimo torej, da je končni cilj socialne aktivacije zaposlitev uporabnika, kajti edino tako naj bi uporabnik državi povrnil prejemke in s tem dokazal, da ni zgolj parazit, ki izkorišča državni sistem.

V omenjeni študiji (Trbanc et al. 2015) želijo socialno aktivacijo umestiti v aktualni kontekst obravnave oseb na Zavodu za zaposlovanje in na CSD, kar konkretno pomeni okrepljeno individualno podporo in pomoč posameznim uporabnikom na CSD v okviru obstoječih storitev prve socialne pomoči, osebne pomoči in pomoči družini za dom, obenem pa okrepiti sodelovanje izvajalcev in socialnovarstvenih programov, programov izobraževanja in usposabljanja.

Opredelitev pojma socialna aktivacija je v slovenskem diskurzu socialne politike razvidna iz besedila predloga Zakona o spremembah in dopolnitvah ZSV (ki pa, kot pišem zgoraj, ni bil sprejet). Socialna aktivacija naj bi zajemala »…strokovno obravnavo posameznika pri razreševanju kompleksnih socialnih problemov z namenom dviga funkcionalnih, socialnih in delovnih kompetenc za izboljšanje možnosti za zaposlitev in socialno vključenost ter organiziranje in koordiniranje programov socialne aktivacije« (4. člen predloga Zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o socialnem varstvu).

Na že omenjeno dvojnost razumevanja socialne aktivacije opozarja tudi Flaker (2015 a). Izpostavlja pozitivno plat tega koncepta, torej da ljudje dobijo sredstva, ki jih potrebujejo, da jim omogočimo dostop do virov, zagotovimo podporo, da bi postali dejavnejši, tudi če se ne zaposlijo… Po drugi strani pa opozarja na pasti socialne aktivacije: pogojevanje socialne pomoči z udeležbo v programih, kar pomeni zgolj birokratski nadzor; pokroviteljsko mišljenje, da želimo ljudi aktivirati in jim ne pustimo, da bi se aktivirali sami; usmerjenost socialne aktivacije v psihopedagoške in psihosocialne dejavnosti, obenem pa pozabljanje na stvarne vidike posameznikovega življenja (finančne težave, stanovanje, družabno življenje…) (Flaker 2015 a).

Opozarja tudi na konceptualno napako razumevanja pojma socialne aktivacije kot nove socialnovarstvene storitve. Socialno aktivacijo ne moremo razumeti kot storitev, program ali drugo dejavnost socialnega varstva, temveč kot cilj, ki ga želimo doseči z omenjenimi sredstvi. Na tem mestu se navezuje na pojme, ki jih opisujem v prejšnjih poglavjih: »Socialno aktivacijo bomo torej dosegli z vsemi možnimi dejavnostmi socialnega varstva: s storitvami, programi, ukrepi in omogočanjem dostopa do sredstev in virov. Med storitvami pa bomo uporabili vse možne storitve različnih intenzivnosti /…/s svetovanjem,

s podporo /…/, s pomočjo, pa tudi s koordinirano oskrbo oz. osebnim načrtom in izvajanjem tega načrta« (Flaker 2015a: 362). Socialna aktivacija tako ni storitev sama po sebi, temveč sklop storitev ali kar nova paradigma (ki nujno vključuje postmoderne koncepte socialnega dela).

Po drugi strani pa kritiko socialne politike, v katero sodi tudi koncept socialne aktivacije podajata Leskošek in Dragoš (2014). V Sloveniji se je namreč po prehodu socializma v kapitalizem razvila politika socialne neenakosti, ki temelji na politiki ekonomizacije (Verjamemo v splošno veljavo trditev, da se ob vstopu Slovenije v tržno ekonomijo ne moremo izogniti večanju neenakosti.), politiki minimizacije (To ilustrira trditev, da v Sloveniji glede na druge države socialna neenakost niti ni tako velika in problematična.) ter politiki stigmatizacije (Splošno veljavna je trditev, da je neenakost v Sloveniji pravzaprav premajhna, zato so usposobljeni in izobraženi delavci manj motivirani za še več dela in iščejo zaposlitve v tujini. Po drugi strani pa postanejo nezaposleni odvisni od socialnih pomoči in nemotivirani za delo in zaposlitev. Prejemniki socialnih pomoči so označeni kot lenuhi, brez motivacije za delo. Razširja se splošno mnenje, da so brezposelni sami krivi za to, da so brez dela in da pravzaprav zavestno vztrajajo v statusu prejemnikov socialne pomoči. To pa pomeni, da goljufajo in izkoriščajo državni sistem.) (Leskošek, Dragoš 2014). To so trditve, na katerih temelji socialna politika v Sloveniji od osamosvojitve dalje. Postale so splošno veljavne in vanje nihče ne dvomi, avtorja pa dokazujeta, da trditve sploh ne držijo. Socialna neenakost je nepoštena in slaba tudi za tržno ekonomijo, ker vodi v revščino (Leskošek, Dragoš 2014).

5.2. ZAČASNO NEZAPOSLJIVE OSEBE

V letu 2015 je Inštitut RS za socialno varstvo pripravil študijo Podlage za pripravo in zagon programov socialne aktivacije z namenom opredelitve pristopa socialne aktivacije v kontekstu slovenske socialne politike in politike zaposlovanja (Trbanc et al. 2015).

Študija je opredelila tudi ciljne skupine, ki naj bi jim bila socialna aktivacija namenjena: začasno nezaposljive osebe, dolgotrajno brezposelne osebe (zaposljive z intenzivno /poglobljeno podporo), pogosti in dolgotrajni prejemniki denarne socialne pomoči (v nadaljevanju DSP) ter pogosti prejemniki izrednih denarnih socialnih pomoči ter še osebe, ki so v ranljivih situacijah in stiskah, vendar se ne obračajo na institucije za pomoč. V nadaljevanju se osredotočam predvsem na ciljno skupino, ki je vključena v mojo raziskavo, torej na začasno nezaposljive osebe, ki pa so pogostokrat tudi dolgotrajni prejemniki

denarne socialne pomoči in po rezultatih ankete v veliki meri pravzaprav dolgotrajno nezaposljivi.

Na podlagi ankete, ki so jo avtorice študije opravile med CSD in Uradi za delo, je bilo marca 2015 v evidenci Zavoda RS za zaposlovanje 5.110 začasno nezaposljivih oseb. Med njimi so prevladovali moški, slabše izobraženi in starejši od 50 let, praviloma prejemniki DSP. Na podlagi analize skupine, ki je bila vključena v pilotni program ZRSZ Spodbujanje neaktivnih oseb, pa avtorice podajajo še nekatere podrobnejše značilnosti obravnavane skupine začasno nezaposljivih oseb: med njimi prevladujejo moški (61 %), osebe z največ osnovnošolsko izobrazbo (55 %), v povprečju stari 46 let, v povprečju brezposelni že 11 let, večina pa sicer s kar nekaj delovnimi izkušnjami. Opisujejo tudi vrsto njihovih težav: slaba četrtina teh oseb je imela težave z odvisnostjo, petina težave v duševnem zdravju, dobra tretjina pa večje socialne in podobne težave (zdravstvene težave, invalidnost, delovna izključenost). Po ocenah izvajalcev tega pilotnega programa so tem osebam vključitev na trg dela najbolj ovirale zdravstvene težave, težave z odvisnostjo, težave v duševnem zdravju, nemotiviranost za delo, oddaljenost kraja bivanja od možnosti zaposlitve, nemobilnost, slabo razvita socialna mreža, pomanjkanje delovnih izkušenj in osebnostne specifike (sposobnost za učenje in motivacija za zaposlitev).

Kot ocenjujejo CSD in Uradi za delo, večina teh oseb tudi po vključitvi v ustrezne socialnovarstvene ali socialno-aktivacijske programe ne bo zmogla vstopa na trg dela. Iz ankete je razvidno, da CSD ocenjujejo, da je 80 – 100 % oseb, ki so vodene v evidenci začasno nezaposljivih oseb, dejansko dolgotrajno nezaposljivih (Trbanc et al. 2015).

5.3. DELO NA CSD Z ZAČASNO NEZAPOSLJIVIMI OSEBAMI

5.3.1 Uveljavljanje pravice do denarne socialne pomoči

Kot opisujem v prejšnjem poglavju, sodi med javna pooblastila in naloge po zakonu, ki jih izvaja CSD, tudi zagotavljanje materialnih pravic iz javnih sredstev, t.j. zagotavljanje materialne varnosti posameznikov in družin. Področje uravnava in opredeljuje vrsta zakonov, med drugim Zakon o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev (Uradni list RS, št. 62/10, 40/11, 40/12 – ZUJF, 57/12 – ZPCP-2D, 14/13, 56/13 – ZŠtip-1, 99/13, 14/15 – ZUUJFO, 57/15, 90/15, 38/16 – odl. US, 51/16 – odl. US in 88/16) (v nadaljevanju ZUPJS) in Zakon o socialno varstvenih prejemkih (Uradni list RS, št. 61/10, 40/11, 14/13, 99/13, 90/15 in 88/16) (v nadaljevanju ZSVarPre), ki sta v veljavi od 1.1.2012. Ena od materialnih pravic je denarna socialna pomoč (DSP). Zakonodaja natančno opredeljuje

pogoje, ki jih morajo uporabniki, ki želijo prejemati DSP, izpolnjevati. Poleg dohodkovnega in premoženjskega cenzusa je osnovni pogoj za pridobitev pravice do DSP aktivno reševanje osebne socialne problematike. To posameznik izkazuje z aktivnim iskanjem zaposlitve (prijava v evidenco brezposelnih oseb na ZRSZ) ali pa s sklenitvijo dogovora o aktivnem reševanju socialne problematike med CSD in uporabnikom.

Socialna zakonodaja, ki jo omenjam zgoraj, je pravzaprav znižala standarde socialne države. Uvedla je večjo kontrolo nad prejemniki, npr. s tem, da se morajo uporabniki strinjati, da center za socialno delo o njih pridobi podatke iz 51 baz podatkov različnih institucij. Kot pišeta Vesna Leskošek in Srečo Dragoš (2014), zakon temelji na predpostavki, da je potrebno preprečiti goljufanje in zlorabo pri koriščenju državnega denarja, namesto da bi temeljila na težnji preprečevanja revščine državljanov. Samske matere morajo dokazovati, da so zares samske, kot prihodek se pri uveljavljanju pravice do denarne socialne pomoči upošteva vsak priliv na osebni račun, tudi nenamensko nakazana sredstva humanitarnih organizacij, izredno pa se je povečalo število t. i. krivdnih razlogov, zakaj uporabniki (po svoji krivdi) niso upravičeni do denarne socialne pomoči. Večina krivdnih razlogov je povezana z načinom izgube dela (Leskošek, Dragoš 2014: 43). Pri politiki stigmatizacije je problematično dejstvo, da le ta promovira idejo, da so prejemniki socialne pomoči sami po sebi goljufi in prevaranti, ki izkoriščajo socialne pravice. Avtorja ob tem izpostavljata, da v Sloveniji sploh nimamo raziskave in evidence, ki bi dokazovala in procentualno ovrednotila zlorabo socialne pomoči. Vsi procentualni podatki so izmišljeni (Leskošek, Dragoš: 2014: 44). Vendar ima promocija takšnih idej posledice. Stereotip, da so prejemniki socialne pomoči lenuhi s pomanjkanjem samoiniciative in motivacije za delo, je postal splošno veljaven in večina državljanov misli tako. Iz tega izhaja ideja, da je nepravično, da prejemajo denar iz državnega proračuna in tako izkoriščajo sistem. Da bi upravičili prejemanje denarne pomoči, ki jim jo namenja socialna država, naj zato izkazujejo svojo aktivnost s sprejetjem kakršnega koli dela, plačanega ali zastonjskega (prostovoljstvo), ali pa naj kako drugače izkazujejo svojo aktivnost pri reševanju lastne situacije. To pa je pravzaprav v nasprotju s konceptom socialnih pravic, ki bi v socialni državi morale biti brezpogojne (Leskošek, Dragoš 2014).

V Katalogu (Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo, 2016) so natančno opredeljena vsa nujna in mogoča opravila CSD v okviru postopkov uveljavljanja pravice do DSP. Na enotni vstopni točki mora zaposleni na CSD uporabnika informirati s pomočjo izpolnjevanja vloge ter mu pomagati pri izpolnjevanju

vloge. Oddano vlogo mora v nadaljevanju proučiti ter preveriti veljavnost in ustreznost oddanih dokumentov. V ugotovitvenem postopku, ki sledi, mora vlogo vnesti v informacijski sistem CSD (ISCSD2), nato pa se preko tega sistema iz vseh povezanih baz podatkov potrebni podatki prenesejo avtomatično, včasih pa je potrebno zanje zaprositi in jih pridobiti po uradni dolžnosti. Kot mogoča opravila (ne nujno v vseh primerih) v tem koraku Katalog predvideva tudi pogovor z vlagateljem na zapisnik ali obisk na domu. Nato sledi izdaja odločbe v ISCSD2, na katero je seveda možna pritožba in vsa potrebna opravila v zvezi s tem.

5.3.2. Pogovor in dogovor o aktivnem reševanju socialne problematike

Kot dodatna opravila v ugotovitvenem postopku so opredeljena še pogovor s stranko o aktivnem reševanju socialne problematike, sodelovanje v medinstitucionalni komisiji z ZRSZ ter sklepanje dogovora o aktivnem reševanju socialne problematike. V pogovoru o reševanju socialne problematike naj bi strokovni delavec ugotovil osnovne dimenzije prosilčevih življenjskih okoliščin (ali je stiska trenutna ali dalj časa trajajoča, kje živi, ali ima svojce, socialno mrežo in kako mu lahko pomagajo) ter ob tem opogumljal prosilca, krepil njegovo moč in spodbujal potenciale, ki jih ima. Opredeljen čas za takšen pogovor je 60 min, med opombami pa je zapisano, da se lahko, ko vlagatelj želi in ko je stiska celostna in posebej težka, začne proces individualnega načrtovanja pomoči in podpore (v okviru drugih storitev – prve socialne pomoči, osebne pomoči ali v okviru pomoči na domu). Kadar gre za podaljšanje pravice do DSP in delavec uporabnikovo situacijo že pozna, je ta postopek praviloma krajši, bolj rutinski (največkrat zaradi časovne stiske zaposlenih na CSD).

35. člen ZSVarPre (Uradni list RS, št. 61/10, 40/11, 14/13, 99/13, 90/15 in 88/16) opredeljuje postopek sklepanja Dogovora o aktivnem reševanju socialne problematike med CSD in uporabnikom. Dogovor se sklene na podlagi opredelitve socialne problematike oz. stisk in težav ter na podlagi ocene možnih rešitev, v njem pa so določene aktivnosti in obveznosti upravičenca (npr. vključitev v psihosocialno rehabilitacijo, zdravljenje in drugo …) ter prenehanje upravičenosti do denarne socialne pomoči v primeru neupravičenega prenehanja izvrševanja dogovora. Takšna določba jasno izraža zgoraj omenjen koncept razumevanja socialne aktivacije (»workfare«), da so namreč uporabniki do (proračunskih) sredstev upravičeni pod pogojem lastne aktivnosti. Koncept opolnomočenja in spodbujanja

osebnega razvoja za lažjo vključitev v družbo kot možno razumevanje socialne aktivacije je v tem zakonu spregledan.

Po podatkih iz zgoraj omenjene študije (Trbanc et al. 2015) je v obdobju od začetka leta 2013 do konca maja 2015 na CSD dogovore o aktivnem reševanju socialne problematike podpisalo nekaj manj kot 2000 oseb. Dve tretjini med njimi so predstavljale začasno nezaposljive osebe, ki so bile po obravnavi na medinstitucionalnih komisijah odstopljene na CSD, eno tretjino pa osebe, s katerimi so CSD dogovor podpisali takoj, brez napotitve na ZRSZ, predvsem zaradi ocene strokovnih delavcev, da bi tem osebam prijava na ZRSZ pomenila dodatno obremenitev, ali pa so to osebe, ki živijo v izjemno slabih socialnih in materialnih razmerah, oz. imajo obsežne zdravstvene težave, težave v duševnem zdravju, odvisniki, brezdomci…

Prioriteta podpisanih dogovorov je določitev uporabnikovih obveznosti in aktivnosti, sam proces načrtovanja in iskanja ustreznih odgovorov na posameznikove stiske ni podrobneje opredeljen. Študija tako ne omenja konkretnega načina (socialnega) dela z uporabniki, raziskuje predvsem vrsto aktivnosti in obveznosti, ki so prevladale v podpisanih dogovorih. To so npr.: vključitev v program zdravljenja odvisnosti, vključitev v obravnavo na področju duševnega zdravja, vključitev v osebno pomoč v okviru CSD, vključitev v storitev pomoči družini za dom v okviru CSD, uvid, sprejetje in razumevanje težave in stiske, urejanje življenjske situacije, statusa, urejanje statusa trajne nezmožnosti za delo, urejanje bivanjskih razmer, opravljanje prostovoljskega dela, opravljanje študijskih obveznosti, opismenjevanje,… (Trbanc et al. 2015: 16).

Študija navaja, da je iz ankete razvidno, da je praksa CSD po Sloveniji pri sklepanju dogovorov zelo različna. Iz tega avtorice sklepajo, »da morda postopki sklepanja dogovorov o aktivnem reševanju socialne problematike dejansko niso dovolj definirani /…/, zagotovo pa lahko sklepamo, da strokovni delavci CSD različno interpretirajo in uporabljajo diskrecijo (strokovno presojo) pri obravnavi uporabnikov, ki imajo kompleksnejše težave. Z vidika vpeljave socialne aktivacije v delo CSD bo torej nujno /…/ usposabljati strokovne delavce in jih strokovno podpreti za uporabo diskrecije pri presojah individualnih primerov uporabnikov« (Trbanc et al. 2015: 17).

Študija kaže, da je nujno bolj jasno opredeliti postopke in dolžnosti CSD v primeru začasno nezaposljivih oseb ter urediti status dolgotrajno nezaposljivih oseb. Izkazalo se je namreč veliko neskladje med številom oseb, ki so bile obravnavane na medinstitucionalnih

komisijah in odstopljene v obravnavo na CSD, ter številom začasno nezaposljivih oseb, s katerimi so CSD potem dejansko sklenili dogovor. Po grobi oceni je bil dogovor podpisan le s polovico oseb, ki so bile na CSD odstopljene z namenom reševanja njihove problematike. Odprta tako ostajajo vprašanja, ali uporabniki tudi brez dogovorov prejemajo DSP (kar je v neskladju za zakonskimi določili) in če ne, kako se preživljajo in kaj se z njimi dogaja.

Študija opozarja še na to, da CSD niso ustrezno okrepljeni za individualno poglobljeno delo s ciljno skupino začasno ali dolgotrajno nezaposljivih oseb, saj so kadrovsko podhranjeni. Poleg tega pa je zaznati očitno pomanjkanje programov, v katere bi uporabnike lahko napotovali.

V juniju 2016 sprejeti Zakon o spremembah in dopolnitvah ZSV (Uradni list RS, št. 39/2016) med drugimi prinaša novosti ravno na področju vzpostavitve novih socialnovarstvenih programov, ki bodo »namenjeni preprečevanju in reševanju socialnih stisk posameznih ranljivih skupin prebivalstva. Socialnovarstveni programi se izvajajo v skladu z doktrino socialnega dela kot dopolnitev ali alternativa socialno varstvenim storitvam in ukrepom ter se sofinancirajo na podlagi javnih razpisov« (1. člen Zakona o spremembah in dopolnitvah ZSV, Uradni list RS, št. 39/2016). V 10. členu pa zakon predvideva tudi posodabljanje socialnovarstvenih storitev, uvajanje novih storitev in organizacijskih novosti na področju socialno varstvene dejavnosti, ki se lahko pred uvedbo preverjajo s poskusnim izvajanjem.

RAZISKOVALNI DEL

6. FORMULACIJA PROBLEMA

Iz lastne izkušnje in izkušnje CSD, kjer sem zaposlena, povem, da se je v letu 2013 z veliko intenzivnostjo začelo sodelovanje CSD in ZRSZ v medinstitucionalnih komisijah, kjer je bilo odločeno, katere osebe bodo vodene v evidenci začasno nezaposljivih oseb. Vzpostavljen je bil projekt »Aktivacija neaktivnih«, v okviru katerega so bili po Sloveniji financirani različni programi, v katere naj bi CSD *napotovali* začasno nezaposljive osebe z namenom dviga njihovih zaposlitvenih kompetenc. Po začetni vnemi ZRSZ in izbrisu določenega števila oseb iz evidence brezposelnih oseb se je izvajanje projekta »Aktivacija neaktivnih« v letu 2014 ustavilo. To pomeni zaključek izvajanja programov, v katere so bili podpisniki dogovorov lahko usmerjeni. Z večino vključenih oseb so bili na CSD dogovori podpisani, nadaljnje aktivnosti in izboljšanje socialnih težav pa ostaja sistemsko neurejeno, v rokah uporabnikov in posameznih socialnih delavcev na CSD, ki se, tudi na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, v okviru katerega naj bi se po trenutno veljavni zakonodaji intenzivneje sodelovalo z začasno nezaposljivimi prejemniki DSP, utapljajo v kopici (zbirokratiziranega) dela.

Raziskati želim prednosti in pomanjkljivosti metod socialnega dela pri delu z uporabniki, ki so opredeljeni kot začasno nezaposljive osebe. Zanima me:

Kaj so prednosti in pomanjkljivosti sedanjega načina dela z začasno nezaposljivimi osebami (sklepanje dogovora)? Kako uporabniki doživljajo lastno situacijo, proces dela in sodelovanje s CSD in drugimi pomembnimi osebami?

Kaj so prednosti in pomanjkljivosti, če v delo uvedemo metode osebnega načrtovanja in izvajanja storitev? Kako uporabniki v tem primeru doživljajo lastno situacijo, proces dela in sodelovanje s CSD in drugimi pomembnimi osebami?

Primernost in smiselnost uporabljenih metod dela bom ovrednotila z analizo:

- vključenosti in sodelovanja uporabnika pri vsebinski opredelitvi zapisanih ciljev,
- doseganja in uresničitve zastavljenih ciljev in morebitne spremembe življenjske situacije uporabnika po izvajanju zastavljenih ciljev
- doživljanja procesa dela in sodelovanja s CSD iz perspektive uporabnika.

Predvidevam, da uporabniki pri sklenitvi dogovora o aktivnem reševanju socialne problematike v manjši meri samostojno opredelijo zapisane cilje oz. aktivnosti za aktivno reševanje njihove stiske, kot pri uporabi osebnega načrtovanja in izvajanja storitev.

Predvidevam, da metoda osebnega načrtovanja in izvajanja storitev z uporabo ene temeljnih operacij socialnega dela raziskovanja življenjskega sveta uporabnika in omogočanja dostopa do sredstev omogoča, da so cilji, opredeljeni v osebnih načrtih, bolj individualni in konkretni.

Predvidevam, da se pri uporabi metode osebnega načrtovanja in izvajanja storitev zaradi natančno opredeljenih nalog, sredstev in ključnih oseb, ki so potrebni za uresničenje ciljev, uresniči več ciljev in se uporabnikova situacija po njihovi izpolnitvi dejansko spremeni, izboljša.

Predvidevam, da uporabniki metode osebnega načrtovanja doživljajo bolj pozitivno in so s tem načinom dela bolj zadovoljni, kot s podpisom dogovora.

7. METODOLOGIJA

7.1. VRSTA RAZISKAVE

Odločila sem se za kvalitativno raziskavo opredeljene problematike, »pri kateri sestavljajo osnovno izkustveno gradivo, zbrano v raziskovalnem procesu, besedni opisi ali pripovedi, in v kateri je to gradivo tudi obdelano in analizirano na beseden način brez uporabe merskih postopkov …« (Mesec 1997 b: 8). Značilnost te vrste raziskave je, da (v mojem primeru) ustreza samemu namenu raziskave, saj mi omogoča upoštevanje uporabnikove perspektive, pogleda na problem. Zanima me namreč uporabnikov vidik doživljanja konkretne metode dela ter uporabnikovo ovrednotenje rezultatov dela. Za kvalitativno raziskavo je značilna in potrebna tudi odprtost za raznolike vrste podatkov, tako v smislu poznavanja različnih teoretičnih izhodišč, kot v smislu zaznavanja in pozornosti do vsakršnega dogajanja v procesu raziskave in vključevanja različnih virov podatkov.

Izvedla sem aplikativno raziskavo, s katero želim preveriti uspešnost in učinkovitost uporabe konkretnih metod socialnega dela pri delu z uporabniki na centru za socialno delo. Akcijske raziskave ne moremo opredeliti kot metode raziskovanja (v ožjem pomenu), temveč kot način organizacije raziskovanja, ali pa kar način organizacije razvoja, ustvarjanja novih spoznanj in spreminjanje praktičnega delovanja. V akcijskem raziskovanju raziskovalna metoda ni v naprej določena, ampak je odvisna od narave problema; v naprej so določena le pričakovanja akterja (socialnega delavca), da bo z vključitvijo v akcijsko raziskovanje našel rešitve za svoj konkretni problem, in pričakovanja raziskovalca, da bo prišel do novih spoznanj (Mesec 1997 b). Če v vsaki akcijski raziskavi poznamo štiri različne komunikacijske vloge (uporabnik raziskave, raziskovalec, opazovalec in opazovanec), moram na tem mestu poudariti, da v mojem primeru različne vloge zasedam kar sama, predvsem v oziru, da izpostavljam lastno problemsko situacijo, hkrati pa sama načrtujem raziskavo, opazujem, kaj se v izvajanju novega načina dela dogaja in sama tudi obdelujem podatke, pridobljene v raziskavi.

Za akcijsko raziskavo sem se odločila, ker moja problemska situacija ustreza osnovnemu namenu akcijskega raziskovanja, t. j. reševanje socialnih in razvojnih problemov organizacije (in skupnosti), obenem pa prinaša tudi znanstveno spoznanje.

7.2. MERSKI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV

Merski instrument v moji raziskavi so vprašanja za delno strukturiran intervju. Po isti predlogi sem opravila intervjuje s šestimi uporabniki. Predlogo za delno strukturiran intervju prilagam v Prilogi 1.

Vir podatkov v raziskavi predstavljajo Dogovori o aktivnem reševanju socialne problematike ter Osebni načrti izbranih uporabnikov, pa tudi moji zapiski, dnevnik procesa izdelave osebnih načrtov, v katerem sem evalvirala vsako srečanje sproti in obenem zapisala tudi svoje občutke in ideje.

Kot vir podatkov mi je v pomoč tudi študija Podlage za pripravo in zagon programov socialne aktivacije (Trbanc et al. 2015), v kateri so predstavljeni in analizirani rezultati ankete, opravljene na 45 CSD po Sloveniji. Anketa se nanaša ravno na delo z začasno nezaposljivimi osebami, med drugim, kako to problemsko situacijo doživljajo socialne delavke na CSD.

7.3. OPREDELITEV ENOT RAZISKOVANJA – POPULACIJA, VZOREC

Populacijo v moji raziskavi predstavljajo osebe, s strani ZRSZ vodene v evidenci začasno nezaposljivih oseb, ki so na dan 01.01.2016 prejemniki denarne socialne pomoči in so s CSD Sevnica v letih od 2013-2016 podpisale Dogovor o aktivnem reševanju socialne problematike.

Določila sem namenski vzorec in izbrala tri osebe s podpisanim dogovorom, s katerimi sem poleg dogovora izvedla osebno načrtovanje in zapisala osebni načrt. Vzporedno sem izbrala tri osebe, ki so v tipičnih lastnostih populacije (spol, starost, izobrazba, leta zaposlitve, idr.) čim bolj primerljive z zgoraj navedenimi osebami.

Na tem mestu izpostavljam, da je bil eden od ključnih motivov za izbiro oseb za izvedbo osebnega načrtovanja tudi njihova pripravljenost za sodelovanje, zgoraj naštete lastnosti populacije pa drugotnega pomena.

Osebno načrtovanje sem izvedla z enim moškim in dvema ženskama. Moški je star 56 let, neporočen, brez otrok, živi sam. Zaradi invalidnosti nima delovne dobe, nekaj let je delal v invalidskih delavnicah. Ena od žensk je stara 44 let, ločena, živi z zunajzakonskim partnerjem, ima sina. Zaradi težav v duševnem zdravju je že več kot 5 let brezposelna. Druga ženska je stara 55 let, ločena, ima dve odrasli hčerki, živi sama. Po propadu podjetja

je pred več kot 10 leti ostala brez službe, danes zaradi starosti in bolezni ne dobi nove zaposlitvene priložnosti.

Za intervjuje sem izmed oseb s podpisanim Dogovorom izbrala tri, ki so po opredeljenih lastnosti primerljive z zgoraj naštetimi. Intervjuvala sem moškega, starega 55 let, ki ni poročen in nima otrok. Že dalj časa je brez službe, sedaj jo zaradi delne invalidnosti in starosti ne dobi. Drug intervju sem opravila z žensko, staro 49 let. Je ločena, mati dveh odraslih hčerk, živi z eno od njiju. Po propadu podjetja je tudi ona ostala brez službe in je po mnogih letih brezposelnosti zaradi starosti in bolezni ne dobi. Zadnji intervju sem opravila z žensko, staro 57 let, ločeno, mati odraslih otrok, ki ima 15 let delovne dobe, vendar je že več kot 10 let brezposelna.

7.4. OPIS ZBIRANJA PODATKOV OZ. EMPIRIČNEGA GRADIVA

Pogovorila sem se s tremi uporabniki, ki so na CSD Sevnica podpisali dogovor, ter s tremi uporabniki, s katerimi sem izdelala tudi osebni načrt. Intervjuje sem opravila v pisarni CSD Sevnica, z eno od intervjuvank pa na njenem domu.

Z izbranimi osebami sem opravila polstrukturiran intervju. Intervjuje sem snemala in kasneje transkribirala, samo pri enem intervjuju sem si zaradi tehničnih težav odgovore sproti zapisovala na list.

Hkrati sem opazovala proces dela z uporabniki pri osebnem načrtovanju in izvajanju storitev, zapisovala sem svoja opažanja, dinamiko srečanj, odzive, dogajanje. Beležila sem tudi, kako se izvajanje načrtov uresničuje. Z eno od uporabnic sem po nekaj mesecih opravila evalvacijo načrtovanja in izvajanja storitev.

7.5. OPIS OBDELAVE IN ANALIZE PODATKOV - INTERVJUJI

Vseh šest intervjujev sem analizirala s pomočjo kvalitativne analize. Po ureditvi gradiva, t.j. transkripciji intervjujev, sem zapise razčlenila in določila enote kodiranja (podčrtala sem dele besedila). Po načelih odprtega kodiranja sem izbranim enotam besedila določila pojme (kode). Nato sem sorodne pojme združila v kategorije in podkategorije ter s pomočjo osnega kodiranja določila in pokazala še odnose med kategorijami in podkategorijami.

7.5.1. Določitev enot kodiranja

Posnete intervjuje s petimi uporabniki sem transkribirala. V vseh transkripcijah ter enem sprotnem zapisu odgovorov sem nato podčrtala dele besedila, ki so se mi zdeli relevantni in govorijo o procesu dela, o zastavljenih ciljih, o sodelovanju s CSD, o drugih pomembnih osebah, uporabnikovi situaciji in doživljanju ter o njihovih željah za prihodnost.

Primer dela transkripcije intervjuja s podčrtanimi enotami:

S: Kateri cilji so se uresničili in kateri ne?

U1: Uresničili so se skoraj vsi cilji. Dogovorili smo se glede prijave naslova.(A42) Šla sem k psihiatrinji, naslednji pregled imam v septembru.(A43) Saj vem, da me bo kregala, ker ne jem antidepresivov, ampak bojim se, da bi postala odvisna tako kot moj sin. Raje si pomagam sama, se pomirim z zeliščnimi čaji in tako. Uresničil se je tudi cilj, da se vključim v psihoterapijo, tam mi je zelo všeč in sem vesela, da lahko hodim.(A44) Tudi s sinom je malo bolje, ko se srečujeva pri moji mami,(A45) se mi zdi, da ni več pod vplivom substanc, lepo se pogovarjava. Dobro je, da ga obiskuje javni delavec preko CSD, da gresta kam skupaj in se mu malo razbije dan, da ne misli na slabše stvari. Nisem se še vključila v Ozaro, ker zaenkrat še ne želim, mogoče kdaj kasneje.(A46) Neizpolnjen cilj je tudi, da nimam službe.(A47)

7.5.2. Kodiranje izjav

V naslednji fazi sem izvedla postopek odprtega kodiranja, tako da sem podčrtanim delom besedila pripisala ustrezne pojme. Oštevilčene enote kodiranja sem prepisala v tabelo ter jim v vzporednem stolpcu pripisala ustrezne pojme. Izjave, ki so se nanašale na isti vsebinski vidik, sem nato združila pod skupno kategorijo ter poiskala še podkategorijo. Primer kod izjav ter pripis podkategorije in kategorije:

ENOTE KODIRANJA	POJMI	PODKATEGORIJE	KATEGORIJE
Uresničili so se skoraj vsi cilji. Dogovorili smo se glede prijave naslova.(A42)	Ureditev bivanja	Uresničen cilj	Cilji
Šla sem k psihiatrinji, naslednji pregled imam v septembru.(A43)	Zdravje	Uresničen cilj	Cilji
Uresničil se je tudi cilj, da se vključim v psihoterapijo, tam mi je zelo všeč in sem vesela, da lahko hodim.(A44)	Psihoterapija	Uresničen cilj	Cilji
Tudi s sinom je malo bolje, ko se srečujeva pri moji mami…(A45)	Izboljšanje družinskih odnosov	Uresničen cilj	Cilji
Nisem se še vključila v Ozaro, ker zaenkrat še ne želim, mogoče kdaj kasneje.(A46)	Družabnost	Neuresničen cilj	Cilji
Neizpolnjen cilj je tudi, da nimam službe.(A47)	Zaposlitev	Neuresničen cilj	Cilji

Pri vsaki transkripciji intervjuja sem uredila posamezno tabelo, v katero sem vnesla vse enote kodiranja, ki sem jih predhodno oštevilčila že v besedilu:

Uporabnica A – izjave od A1 od A52

Uporabnica V – izjave od B53 do B102

Uporabnik C – izjave od C103 do C130

Uporabnica D – izjave od D131 do D164

Uporabnik E – izjave od E165 do E209

Uporabnica F – izjave od F210 do F244

V Prilogi 2 podajam transkripcije oz. zapise vseh šestih intervjujev s tabelami kod izjav ter pripisanimi podkategorijami in kategorijami.

7.5.3. Ureditev izjav po kodah in združevanje v kategorije (osno kodiranje)

V nadaljevanju sem s pomočjo osnega kodiranja posamezne vsebinske sklope (kategorije) združila, dodatno razčlenila z izbranimi podkategorijami in pripisala vse izjave, ki pripadajo določeni kategoriji oz. podkategoriji. Vzporedno sem pod isto kategorijo in podkategorijo združevala pojme posebej za odgovore, ki se nanašajo na uporabnike s podpisanim dogovorom in posebej za uporabnike z osebnim načrtom. Tako sem iz gradiva lažje izluščila razlike in podobnosti odgovorov uporabnikov s podpisanim dogovorom in uporabnikov z osebnim načrtom. Interpretacija rezultatov je potekala na podlagi tako obdelanega gradiva. V prilogi 3 predstavljam izjave, urejene v kategorije in podkategorije na podlagi osnega kodiranja. Primer osnega kodiranja:

3. CILJI (kategorija)
IZVAJANJE CILJEV (podkategorija)

a. Uporabniki s podpisanim dogovorom

- Neučinkovitost programov (koda)
  Vem, da smo šli tukaj. Ne vem, kolikokrat smo morali iti tukaj na tista predavanja. Dol smo nekaj imeli v knjigarni *(mogoče misli v knjižnici)*, je prišla ena iz Ljubljane. Pa je nekaj predlagala, je rekla, da bi jaz lahko bila kot trgovka, da bi časopis prodajala. Kakšna trgovka, sem rekla, če nimam niti šole niti nič. Tako da …(D135)
- Neizpolnjevanje ciljev
  Saj včasih zamudim, ne pridem vsak mesec.(E187)
  Ker veste, kako je. Včasih se mi mudi, pa tukaj pomagam, pa grem sestri pomagat, pa grem eni pa drugi sestri pomagat…(E188)
- Samostojnost
  Ne, sama.(F231)
  To sem izpolnila, ja.(F216)

- Brez ideje o dodatnih ciljih
  Kaj na primer? Kakšen cilj?(E185)

b. Uporabniki z osebnim načrtom

- Sledenje navodilom
  Mislim, da sem kar ubogal.(C117)
- Zavedanje odgovornosti
  Ja, zakaj pa ne bi imel dolžnosti, saj se gre za mene, ne? Je to normalno, da moram nekaj narediti, da ne bo nič iz lufta padlo.(C118)
- Nekončan proces izvajanja ciljev
  Ja, učinka seveda ni.(C125)
- Uspeh odvisen od tretje osebe
  To pa je stvar odvisna od tega, kakšen je izvid. Izvidi so jasni, se pravi, situacija je takšna in tu ni kaj.(C126)
- Upanje
  No, normalno bi raje videl, da bi bilo že fertik, ampak bolje enkrat, kot pa nikoli.(C127)

Na podlagi tako analiziranega gradiva v poglavju »Rezultati« predstavljam poskusno teorijo glede uporabe različnih metod socialnega dela pri delu z začasno nezaposljivimi osebami na CSD.

7.6. ANALIZA URESNIČITVE ZASTAVLJENIH CILJEV

Pregledala sem podpisane Dogovore o aktivnem reševanju socialne problematike in Osebne načrte vseh intervjuvanih uporabnikov ter v pripravljeno tabelo iz vseh izpisala konkretne cilje. Opredelila sem vsebinsko področje, na katero se cilj nanaša. Označila sem, ali so se posamezni cilji uresničili, ali ne. Dopisala sem še vzrok za neuresničitev ciljev. Rezultate sem seštela ter jih tudi procentualno ovrednotila, predstavljam jih v poglavju »Rezultati«, podpoglavje »Cilji«. Tabelo izpisanih ciljev prilagam v Prilogi 4.

8. REZULTATI

V opravljenih intervjujih sem želela dati svojim uporabnikom možnost, da spregovorijo o svojih življenjskih situacijah, o njihovem doživljanju procesa dela na CSD, o njihovem ovrednotenju zastavljenih ciljev in izvajanju ciljev. Želela sem izvedeti, kako doživljajo sodelovanje z mano in mojimi sodelavkami, kdo so še druge pomembne osebe v njihovem življenju ter kakšne so njihove želje in potrebe za prihodnost.

8.1. UPORABNIKOVA SITUACIJA

Uporabniki s podpisanim dogovorom povedo, da imajo urejene **življenjske razmere**: *»Drugače imam urejeno tako življenje (F214)«*, predvsem pa izpostavljajo, da imajo finančne težave: *»Mislim, problemi so finančni, drugo ni (F213)«*. Povedo, da živijo v revščini in težko plačujejo položnice: *»Jaz nisem sposobna niti položnice plačati s tem (D158); Gledam, da položnice plačam in da imam to urejeno in da ne bi me slučajno, ko imam občinsko stanovanje. Saj kaj jaz vem, saj hrana pa položnice, tisto mora biti. Osnovno, ne. Na morje ne gremo, na dopust ne gremo, tako da (se zasmeje) kaj češ.(D164«).* Zato, da prejme višjo denarno socialno pomoč, ena od uporabnic opravlja prostovoljsko delo: *»Tudi tam v domu (upokojencev), ko grem tam delat… Samo jaz vem, da moram, prisiljena sem, ko vem, da se težko preživljam s tem denarjem. To je 70 eur za mene nekaj. Tako da tudi tam mi ni, ampak kaj čem, moram.(D151)«.*

Svoje življenjske razmere opisuje samo ena od uporabnic z osebnim načrtom. Izjava se nanaša na obdobje pred podpisom dogovora in govori o njeni obremenjenosti s problemi: *»Takrat sem bila še v bloku in sem imela ogromno drugih problemov, zato se nisem tako zelo ubadala s tem (A2)«*.

Na njihova življenja in finančne težave je v veliki meri vplivala brezposelnost, ki pri vseh šestih traja že dalj časa. Sami opredeljujejo poglavitne vzroke za njihovo **nezaposljivost**. Tako osebe s podpisanim dogovorom kot uporabniki z osebnim načrtom najprej navajajo bolezen: *»Ja se mi zdi. Če ne bi bila (bolna), bi si našla vsaj nekaj za pucati ali bilo kaj. (D155); Saj jaz grem še pogledati na zavod. Mislim, tja na tablo. Se oglasim, pogledam, če je kaj takega, ampak saj veste, zaradi mojega zdravstvenega stanja ne. Saj mičken boljš je, ne morem pa tisto, da bi normalno delal, da bi osem ur normalno nekaj delal.(E165); Prvič ko greš iz službe ven, sem mislila, da bom spet dobila službo. Potem sem pa zbolela… Ena operacija, druga, tretja zaporedno ena za drugo. Potem sem pa izgubila vseupanje za službo, res.(B61)«.* Uporabniki s podpisanim dogovorom omenjajo tudi slabo

počutje: *»Vstati ni nobenega problema. Lahko tudi potegnem ponoči, ali pa bilo kaj. Samo ne morem tist, mislim, ni tist, kar bi moral bit. To jaz čutim.(E166)«* in obremenjenost z zdravljenem: *»Saj mislim, da bo treba iti še za levo nogo malo pogledat na kontrolo, na slikanje za žile pa to, ker čutim neke strdke notri. Se mi zdi, da ni ta pravo.(E171)«.* Ena od oseb z osebnim načrtom pa omenja tudi starost: *»Ker vidim, koliko je ura, da iz tega ni nič. Ker je starost, pa še zdravstvene težave.(B64)«.*

O svoji **zaposlitvi** govorijo predvsem osebe s podpisanim dogovorom. Ena od njih pove, da ima 15 let delovne dobe: *»Za penzijo (invalidsko) ne vem, mi niso niti predlagali nič. Ja enkrat bom menda (starostno upokojena), sam kdaj. Imam (nekaj delovne dobe), samo nimam tudi veliko, ene 15 let. (D160).«,* drugi pa kar 30 let delovne dobe: *»Ene 30 (let), tam nekje.(E170).«* Večina ima veliko delovnih izkušenj: *»V Jutranjki… Potem sem, ja tudi sem delala, pucala sem, kar je bilo, v Krškem tudi, ko je bil Novoles. Tudi tam sem nekaj.(D161) Najprej sem delal v Stillesu, potem sem pa delal pri privatnikih. In vsak privatnik je, ali je propadel, pri tazadnjem, ko sem bil, on pa… Imel je svojo službo, ampak je imel popoldansko obrt. In zmeraj je bilo premalo narejeno. Pa sem bil od jutra pa do večera na šihtu.(E168).«*, nekateri pa slabe izkušnje z delodajalci: *»Saj sem imel, samo mene so že toliko zajebali, če čisto po domače povem (se v zadregi nasmehne), pri toliko privatnikih sem že delal…(E167)«*, kar vodi v naveličanost in nemotiviranost za delo: *»Ni bil zadovoljen, pa več kot si naredil, slabi je bilo. Pa enkrat ti do tukajle gor pride (pokaže čez glavo).(E169)«*. En od uporabnikov svoje odločitve glede izbire službe obžaluje: *»Saj po eni strani mi je škoda, ker sem pustil v Stillesu. Pač tisti cajti so bili. Takrat smo vsi ven bežali.(E173)«.* Uporabniki z osebnim načrtom o svojih zaposlitvah niso govorili, verjetno so mi o tem dovolj pripovedovali ob osebnem načrtovanju.

Iz odgovorov se kažejo tudi **osebnostne lastnosti uporabnikov**, opazovala sem predvsem njihovo (ne)moč. Pomembno pa se mi zdi poudariti, da je to analiza odgovorov šestih konkretnih oseb in iz tega ni moč sklepati, da se lastnosti nanašajo na celotno populacijo. Konkretni intervjuvani uporabniki s podpisanim dogovorom izkazujejo, da so aktivni: *»Jaz se vsaj trudim. Vsaj tisto, kar lahko naredim. Pa grem enemu pomagat, pa drugemu, pa tretjemu, pa nič ne računam, briga me. Važno jaz da se gibljem.(E177)«*, iznajdljivi: *»Točno tako. Toliko se že potrudim da za sebe. Plus kar dobim tukaj.(E179) ;Ja ja, saj tisto meni ni problem. Saj tam lahko tudi recimo na Karitas vprašam(F223); Ja ja, se znajdem za sebe.(F224)«*, samostojni: *»Za mene je, ker lahko še sam za sebe skrbim.(E181); Verjetno, da je tisto, da sem sama…(F237); Jaz sem za sebe. Jaz za sebe bom poskrbela,*

kakor bom.(F244); Čisto na svoje noge. Jaz ne rabim od nobenega nič.(F241)« in prilagodljivi: *»Ja, jaz sem prilagodljiv.(E183)«*. Ena od uporabnic jasno pove, da se zmore postaviti zase: *»Ja tisto pa… Veste kako je to… nekaj vsiliti. Dobro, neko določeno stvar, ni problema, ne moreš pa ti človeka v nekaj prisiliti. Je tako, ali ni? Pa naj bo zaradi mene ne vem kdo. Če mi ne paše, me ne bo prisilil.(E182)«* in zmore poiskati pomoč: *»Če bi bilo pa to kaj bolj težkega, ko nimam blage veze, bi pa prosila za pomoč.(F226)«*.

Uporabniki z osebnim načrtom v določeni meri prav tako izkazujejo lastnosti, ki izražajo njihovo moč, saj se borijo za lastne pravice: *»Če bi ostala brez nečesa, normalno da bi odšla naprej nekam.(B57)«*, so aktivni: *»Včasih pa si rečem, najbolj da grem, samo zaklenem, pa grem. Res, grem za Savo, sprehodim se malo, potem pa pridem domov, pa rečem, zdaj mi je pa fino.(B93)«* in optimistični: *»Jaz sem pa tak človek, da zmeraj mislim, da bo jutri boljše. Ja, optimistična.(B91)«*. Vendar pa izkazujejo tudi nemoč: *»Jaz sploh nisem vedel, kaj… Kako se naj lotim stvari. Kaj pa vem. Nekaj načrtoval nisem, ker nisem imel kaj in s čim. Niti vedel nisem kako, niti s čim. (C105); Če bi vedel, bi se mogoče že prej lahko…(C112)«*, neznanje: *»Nisem vedel, kakšni so postopki. Ne poznam vseh teh pravnih…(C106)«* in neiznajdljivost: *»Samo nisem vedel, kaj bi. Zdaj, zaposlitev, to mi je bilo jasno, da to ne bo šlo, drugega pa nisem vedel.(C107)«*.

Zanimalo me je, ali so se **življenjske razmere oz. situacije** intervjuvanih uporabnikov po izvedenem procesu dela na CSD **spremenile**. Opazne so razlike med odgovori uporabnikov s podpisanim dogovorom in uporabnikov z osebnim načrtom. Uporabniki s podpisanim dogovorom večjih sprememb ne opažajo: *»Ja nič mi ni pomagalo, kaj mi bo pomagalo, brez šihta… Najboljše bi bilo, da bi jaz imela službo, da bi šla delati. To bi bila jaz najbolj srečna. Ampak če ni…(D137); Nič (se ni zgodilo).(D143); Drugače pa ne vidim nič, isto je.(D145); Saj je isto, tudi prej sem (samostojno reševala probleme). Na zavodu sem bila, ampak. Dobro, tudi na zavodu so me razumeli... (D148)«*. Pozitivna sprememba je, da so sedaj brez obveznosti do ZRSZ: *»Ne, ni mi pomembno. Edino mi je to, ko nisem na zavodu, da me tam ne pošiljajo ne vem kam brez veze, ko vem, da nisem za delo. To edino, ko so me pustili pri miru.(D144)«*, dva uporabnika pa navajata, da sta sedaj bolj umirjena, vendar težko sklepamo, ali je to dejansko posledica podpisanega dogovora: *»Živčen nisem toliko. Tam sem bil pa samo živčen. Misli, nekaj me je tiščalo.(E197); Ja, bolj umirjena sem nekako. S: V kakšnem smislu? U6: Ma ne vem. Nekaj se mi je čisto obrnilo, ne vem. Sama ne vem, kako naj povem. Čisto se mi nekaj obrnilo. Bolj umirjena*

sem. Ne vem. Ne vem, kako naj povem. Čutim, da sem boj umirjena, da nimam tiste tegobe, nimam tistega pritiska.(F235)«.

Tudi eden od uporabnikov z osebnim načrtom sprememb ne opaža, mogoče zato, ker izvajanje njegovega načrta še ni končano: *»Ne razumem zakaj, kaj bi se spremenilo?(C123)«*. Nasprotno pa večina odgovorov uporabnikov z osebnim načrtom kaže, da je prišlo do osebnostnih sprememb: *»Zdaj se mi zdi, da sem čisto drug človek, kot sem bila včasih in tudi drugi to opažajo.(A18); Nekaj sem morala spremeniti pri sebi.(A22); To mi je zelo spremenilo življenje. Zdi se mi, da sem čisto drug človek…(A37); Pa tako ko si rekla, da sem malo dozorela s takimi stvarmi.(B76)«*, izražajo večjo samozavest: *»Sem pa vesela, ker znam tako presoditi ljudi, vem, koga zares skrbi zame in kdo je samo narejeno prijazen, ko mu pa obrnem hrbet, bi mi pa najraje porinil nož v hrbet. Sedaj takšne ljudi prijazno pozdravim in grem naprej, ne ubadam se več z njimi.(A20); ...nisem več tako zaprta sama vase, sem bolj samozavestna.(A38); Po eni strani sem bila včasih strahopetna, kako pa kaj, pa sem sedaj bolj sproščena.(B70)«*. Navajajo, da znajo sedaj bolje poskrbeti zase: *»Prej sem hotela biti prijazna do vseh, sedaj pa nimam več slabe vesti, če jih pustim pri miru.(A21); Vidim, da je prav, da naredim nekaj zase.(A39)«* in da jim tudi drugi priznajo spremembo: *»Tudi drugi opažajo, da je drugače.(A40)«.*

Kako pa svojo **osebno situacijo doživljajo** uporabniki? Doživljanja so tako pri osebah s podpisanim dogovorom kot pri tistih z osebnim načrtom seveda zelo raznolika. Oboji izražajo vdanost v usodo*: »Ja to finančno, saj veš, kako je. Na finance gledam, šparam, da imam iz meseca v mesec. Vem, da ni več in kaj hočem. Moraš biti zadovoljen.(D141); Saj spremeniti nimaš kaj. Tisto kar ti je dano, ti je dano. Mislim, tako je.(E202); Denarja ni, da bi si človek kaj uredil, ampak tako je.(F212); Ko si mlad, pa srednje starosti, pa starejši, pa take stvari, nekako se privadiš tem vsem, pa rečeš, kar bo, bo. Boriš se, kolikor lahko, in to je to.(B71)«* ter obupanje nad službo: *»Bi še šel, samo v zdajšnjem cajtu dobiti enega, mislim pri enem se zaposliti…(E172); Službe vem, da sigurno… če je do zdaj nisem dobila, to sigurno ni.(B58); Potem pa ko sem izgubila nado v sebi, pa zdravstvene situacije, kakršne so… In prej ko smo se pogovarjali na zavodu in tukaj pri gospe M. in pri zdravnici, sem videla, da iz službe nič ne bo.(B59)«*. Eden od uporabnikov je s svojo situacijo čisto zadovoljen: *»Zunaj sem, gibljem se, hrano pa za pit mi pa da, tako da ni nobenega problema.(E178)«*. Ena oseba s podpisanim dogovorom glede svoje trenutne situacije izraža nemoč: *»Saj, kaj mi boste pomagali? Ne vem, kako.(D147)«*, prav tako je

pred sodelovanjem s CSD nemoč doživljala ena od uporabnic z osebnim načrtom: *»Samo nisem vedela kaj in kako.(A7)«*. Takrat se je počutila manjvredno: *»Bivši mož mi je vedno oponašal, da nimam službe, zato sem se počutila manjvredno.(A4)«*. Sicer pa uporabniki z osebnim načrtom odklanjajo pomilovanje: *»Nočem pa, da bi mi rekli, glej jo, kako je uboga. To pa nočem, res. Ma da človek doživi vse, ampak vsi se borimo, da ne bomo ubogi. Kolikor lahko. Vidim vse pozitivno.(B99)«*, glede prihodnosti pa čutijo negotovost*: »Zdaj pa ne vem, kaj me bo jutri čakalo. To je veliko veliko vprašanje.(B62)«*. Opisujejo spremenljivo razpoloženje: *»Včasih človek pomisli na nekaj najslabšega, včasih pa kot vreme spremenljivo.(B94)«.*

8.2. PROCES DELA Z UPORABNIKOM

Vsi intervjuvanci so že dalj časa prejemniki DSP. Po izgubi zaposlitve so bili vsi vpisani v evidenci brezposelnih oseb na ZRSZ, saj je bil to eden od predpogojev za upravičenost do DSP. Uporabniki so bili s strani Uradov za delo seznanjeni, da bodo prestavljeni v evidenco začasno nezaposljivih oseb. Ob tem so bili napoteni na CSD k nadaljnjem reševanju njihovih težav: *»Ja, pač na zavodu mi je rekla, da če slučajno kakšne takšne reči bodo, da bi se… da bi šla. Sem rekla, saj meni ni problem v Sevnico.(F210)«.*

Uporabniki opisujejo, da so bili **pred podpisom dogovora** brez pričakovanj: *»Kaj pa vem… Ne vem. Nič nisem pričakovala.(D131)«*. Bili so brez konkretnih informacij: *»Joj iskreno rečeno, takrat res nisem vedela, kam, kako. Ker je to prvič nekaj na novo, nisem vedela, kaj to pomeni. Nisem vedela, zakaj nas sploh dajejo z zavoda, da nismo na zavodu, ker nisem vedela, za kaj se gre.(B53); Ne, nisem. Kako naj vem, če nisem bil nikoli? (C103)«*, zato jih je bilo po eni strani strah: *»…po drugi strani sem mislila, kaj pa sedaj to? Enostavno so nas izbrisali, da nimamo nič, da enostavno ne obstajamo. To sem mislila po eni strani.(B55)«*, po drugi strani pa so bili radovedni, kaj sledi: *»…prav zanimalo me je, kaj, za kaj se gre.(B56)«*. Občutili so popredmetenje: *»Potem so nas izključili, kaj in kako nimam pojma.(B66)«*. Uporabniki opisujejo, da so bili tudi **pred osebnim načrtovanjem** brez pričakovanj: *»Ne (se nasmeje). Pričakovanja imaš, če veš, kaj bo. Če pa ne vem, kam pes taco moli, po domače rečeno, potem pa nimam kaj pričakovati. (C104)«*, a pripravljeni na sodelovanje: *»Ko ste mi rekla, da bi sodelovala, sem bila takoj za to, ker ste se mi zdela tako prijazna in taka fajn oseba.(A8)«*.

Presenečajo odgovori glede spominov na **proces podpisa dogovora.** Ena oseba se spominja, da smo jo na CSD informirali, kaj se dogaja: *»Potem sem prišla do tebe, potem*

si mi pa ti potem prav lepo detajlno povedla kaj in zakaj.(B54)«, ostali pa se samega srečanja in dogajanja na CSD ob podpisu dogovora sploh ne spomnijo, ali pa so spomini zabrisani: *»Jaz sem to pozabila… (se smeje v zadregi) Je že dolgo nazaj.(F215); Joj… Veš, da se ne spomnim.(D133); Da, spomnim se (samo), bila sem pri vašem sodelavcu.(A1)«.* Konkretneje opisujejo uporabniki svoje spomine na **proces osebnega načrtovanja**. Na začetku je bilo težko razlagati o osebnih težavah: *»Prvega pogovora se spominjam. Bilo je zelo težko. Težko in boleče je razlagati osebne stvari, še posebej, ker gre za res težke probleme.(A9)«*. Težko je bilo tudi zato, ker je bil takšen način sodelovanja s CSD za uporabnike nov in drugačen: *»Ja, ker jaz tudi ne morem v trenutku skapirati, za kaj se gre točno. Ampak potem malo prespiš, pa veš, v čem je stvar. No, prespiš, malo je le treba preštudirati. So stvari mi nove in ne morem vedeti vse.(C109); Ampak nisem vedel, kaj bi rekel. Za kaj se bo šlo in kakšen bo konec koncev rezultat. Tako je bilo vse novo.(C111)«*, a sodelovanje je bilo po začetni jasni opredelitvi: *»Se pa spomnim, da ste mi vse razložili, kakšni so koraki, kaj približno bova delali.(A10); Hm, takoj ne. Ampak v tistem dnevu pa ja.(C108)«*, sproščeno: *»Super. Po eni strani nekako bolj sproščeno, bolj odkrito.(B69)«*. Uporabniki so imeli možnost osebnega izražanja: *»Besedo sem imel, normalno da.(C110)«*. Uporabnica, s katero sva osebni načrt zapisali že v letu 2015, se procesa dela ne spomni več natančno: *»No, jaz se spomnim nekaj takega, ampak ravno kakšen detajl, ne vem kaj bi zdaj… Vem, za kaj se gre, ampak ravno detajl kakšen, da bi zdaj povedala, pa ne. (B72); Joj, ne morem (se spomniti)… (B73)«*.

Izvajanje dogovora uporabniki opisujejo kot sledenje navodilom: *»Ko so me povabili, sem šla kam in to je to.(D138)«*, ob tem pa omenjajo probleme s prevozom: *»Če bi šla pa kam dlje, pa ne morem zaradi prevoza, ker jaz avta nimam, da bi jaz kam hodila, recimo v Krško, ali kam tako. To ni govora.(F211)«.* Z zamegljenim spominom omenjajo aktivnosti, ki so ostale nedokončane: *»Ko smo nekaj hodili tukaj, pa je zdravnica prihajala iz Ljubljane. Pa pač takrat je bilo… Joj, neki pregledi in ne vem kaj…(B67); Iz tega nič ni. Od takrat ko smo bili pri zdravnici, pa so nam rekli, da nam bodo povedali, kako in kaj, nič ni. Ne duha ne sluha od tega.(B68)«*. Obenem navajajo neučinkovitost programov, v katere so se vključili: *»Ja samo tam so imeli svoj program, samo niso se s posameznikom ne vem kaj ukvarjali. So se, ampak rezultatov ni bilo nobenih.(C130).«*. Drugačne odgovore pa podajajo uporabniki z osebnim načrtom. Pri **izvajanju osebnega načrta** so morali aktivno sodelovati: *»Najprej sem se morala zelo poglobiti vase. Ni bilo preveč lahko.(A19) Drugače mi ni težko. Po eni strani sem prav malo vesela, ker mene tudi čaka to isto, če*

bom prispela do tam. Ko se začnemo starati, vsi mislimo, ali bomo prišli do tam.(B90)«, kar je spodbujalo tudi njihovo družabnost: *»Malo človek gre med ljudi. (B75)«.* Zavedajo pa se svoje odgovornosti pri izvajanju osebnega načrta: *»Zavedam se, da če imaš službo, potem moraš hoditi v službo – vsak dan. To pričakujejo delodajalci in normalno, da je to tvoja dolžnost.(A49)«.*

8.3. CILJI

Svojo raziskavo sem problemsko zastavila kot primerjavo dveh metod dela na CSD. Opredelila sem, da bom primernost in smiselnost obeh metod med drugim ovrednotila z analizo vključenosti in sodelovanja uporabnika pri vsebinski opredelitvi zapisanih ciljev ter doseganja in uresničitve zastavljenih ciljev in morebitne spremembe življenjske situacije uporabnika po izvajanju zastavljenih ciljev.

Uporabniki s podpisanim dogovorom opisujejo, da niso bili samostojni pri **izbiri ciljev**: *»Meni se zdi (sodelavec), ja. Veš, da se ne spomnim…(D134); Ne, on mi je to (zobozdravnik), ker nisem jaz to vedela.(F217)«*. Eni uporabnici so se cilji zdeli (pre)splošni: *»Ja, meni se zdi, da ja (bolj na splošno napisano).(D136)«*, dvema pa dovolj individualni: *»Za mene je primerno. Za katerega drugega pa ne vem, pa ni primerno.(E184); To je bila moja želja, ja.(F229)«*. S cilji sta bila taista dva uporabnika zadovoljna: *»Kar sva midva rekla, se mi zdi. Mislim, ne zdi, so kar v redu.(E180); OK. Tako kot ste… meni je v redu. Če mi ne bi kaj pasalo, jaz bi že povedala.(F228)«*. Tudi uporabniki z osebnim načrtom povedo, da so potrebovali pomoč pri izbiri ciljev in jih niso izbrali samostojno: *»Zdi se mi, da predlogov nisem podala sama.(A11); Pravzaprav ste mi vi pomagali, da sva predloge našli. Iz mojih besed ste znali izbrati, izluščiti, kaj potrebujem.(A12); Včasih ko sva govorili o teh ciljih, ko si jih predlagala, je meni tudi bilo nekako v redu… (B74); Ne niste mi jih vsilila, ampak v bistvu pa saj jih sam nisem vedel. Tako da, vsiliti je malo grda beseda. Ampak predlagala ste, tako bi rekel. Potem sva se pa zmenila. Tako je bilo.(C113)«*. Pri izbiri ciljev so čutili možnost osebnega izražanja, osebne izbire: *»Potem ste mi to predlagali, jaz pa sem povedala, s čim se strinjam in česar ne želim.(A13); Seveda sem lahko povedala, kaj si želim, ampak največ ste mi pa vi pomagali pri predlogih.(A14)«*. Cilji se jim zdijo čisto individualni: *»Zelo. Moja situacija je upoštevana zelo. Zdi se mi, da je to čisto poseben načrt prav za mene.(A15); Ja, ja, je upoštevano moje konkretno življenje.(B79); Je namensko. Ni splošno. Je za konkreten problem. Dvomim, da jih ima veliko takšen problem.(C114)«* in z izbiro so zadovoljni: *»Z*

izbiro ciljev sem res zelo zadovoljna. Vsega je ravno prav, nič ne bi odvzela ali dodala. Z vsakim ste mi zelo pomagali.(A16); Pa super. Ne morem reči, da slabo.(B80); V redu so. Upam, da se bo vsaj nekaj rešilo. Nekaj se že je.(C115); Niti ne (bi nič spremenil)…(C116); Saj sva čisto v redu vse skupaj spravila. Nisem imel kaj veliko za razmišljati. Tako pa tako je, in tako je.(C124)«.

Izvajanje aktivnosti za doseganje ciljev vsak uporabnik ocenjuje drugače. Uporabnica s podpisanim dogovorom navaja neučinkovitost programa, v katerega je bila usmerjena, da bi lahko izpolnila cilj: *»Vem, da smo šli tukaj. Ne vem, kolikokrat smo morali iti tukaj na tista predavanja. Dol smo nekaj imeli v knjigarni (mogoče misli v knjižnici), je prišla ena iz Ljubljane. Pa je nekaj predlagala, je rekla, da bi jaz lahko bila kot trgovka, da bi časopis prodajala. Kakšna trgovka, sem rekla, če nimam niti šole niti nič. Tako da …(D135)«*. Druga uporabnica pravi, da je cilj izpolnila sama, brez pomoči CSD: *»Ne, sama.(F231); To sem izpolnila, ja.(F216)«*. Tretji uporabnik pa pravi, da aktivnosti za doseganje cilja sploh ne izpolnjuje: *»Saj včasih zamudim, ne pridem vsak mesec.(E187); Ker veste, kako je. Včasih se mi mudi, pa tukaj pomagam, pa grem sestri pomagat, pa grem eni pa drugi sestri pomagat…(E188)«*, nima pa ideje o kakšnem drugačnem cilju: *»Kaj na primer? Kakšen cilj?(E185)«*. O aktivnostih za doseganje ciljev razlaga eden od uporabnikov z osebnim načrtom. Aktivnosti za doseganje ciljev doživlja kot sledenje navodilom: *»Mislim, da sem kar ubogal.(C117)«,* ob tem pa se zaveda pomena lastne odgovornosti in aktivnosti: *»Ja, zakaj pa ne bi imel dolžnosti, saj se gre za mene, ne? Je to normalno, da moram nekaj narediti, da ne bo nič iz lufta padlo.(C118)«*. Aktivnosti za doseganje ciljev zanj še niso končane, zato tudi še ne opaža učinkov oz. sprememb: *»Ja, učinka seveda ni.(C125)«*. Je pozitivno naravnan in ima upanje, da bodo aktivnosti za doseganje ciljev prinesle učinek: *»No, normalno bi raje videl, da bi bilo že fertik, ampak bolje enkrat, kot pa nikoli.(C127)«*, je pa včasih težko vplivati na rezultat, ker je odvisen od nekoga drugega: *»To pa je stvar odvisna od tega, kakšen je izvid. Izvidi so jasni, se pravi, situacija je takšna in tu ni kaj.(C126)«*.

Uporabniki s podpisanim dogovorom ne govorijo o konkretnih **uresničenih ciljih,** naštevajo pa jih uporabniki z osebnim načrtom. Eni od uporabnic se je uresničil cilj ureditve bivanja: *»Uresničili so se skoraj vsi cilji. Dogovorili smo se glede prijave naslova.(A42)«*, glede zdravja: *»Šla sem k psihiatrinji, naslednji pregled imam v septembru.(A43)«,* glede izboljšanja duševnega zdravja: *»Uresničil se je tudi cilj, da se vključim v psihoterapijo, tam mi je zelo všeč in sem vesela, da lahko hodim.(A44)«* ter

izboljšanje družinskih odnosov: *»Tudi s sinom je malo bolje, ko se srečujeva pri moji mami…(A45)«*.

Uporabniki s podpisanim dogovorom ne navajajo konkretnih **neuresničenih ciljev**, ena od uporabnic z osebnim načrtom pa pove, da se še ne želi lotiti izpolnjevanja enega od ciljev: *»Nisem se še vključila v Ozaro, ker zaenkrat še ne želim, mogoče kdaj kasneje.(A46)«*, ni pa se uresničil tudi cilj glede zaposlitve: *»Neizpolnjen cilj je tudi, da nimam službe.(A47)«*. Uporabniki kot ovire, zaradi katerih se njihovi cilji še niso uresničili, navajajo težave z zdravjem, pomanjkanje časa in neusklajenost s pomembnimi drugimi osebami: *»Če pogledam na to, da nimam službe, mislim, da je glavna ovira moje zdravstveno stanje.(A48); Ampak nekako mi časa primanjkuje zmeram. Vse gre nekako na brzino, nimam časa, … (B83); …ali pa če jaz imam čas recimo, pa oni drugi nimajo časa, ali pa službo…(B84)«.*

Izbiro in opredelitev ciljev ter uspešnost njihovega uresničevanja sem raziskala tudi s pomočjo analize Dogovorov o aktivnem reševanju socialne problematike in Osebnih načrtov.

Ugotovila sem, da je bilo pri delu z šestimi izbranimi uporabniki skupno opredeljenih 19 ciljev, od tega kar 74 % (14 konkretnih ciljev) pri izvajanju osebnega načrtovanja in samo 26 % (5 konkretnih ciljev) pri podpisu dogovorov. Pri osebnem načrtovanju smo pri vsakem uporabniku povprečno opredelili 4,67 ciljev, pri podpisu dogovorov pa pri vsakem povprečno 1,67 cilja.

Cilji so se v osebnih načrtih vsebinsko dotikali naslednjih konkretnih življenjskih področij uporabnikov: stanovanje, zdravje, duševno zdravje, vključenost v družbo, družina, zaposlitev, finance in osebni status. V dogovorih pa so bili cilji opredeljeni večinoma nenatančno in nekonkretno: vključitev v različne programe ali socialnovarstvene storitve, sodelovanje s CSD, ureditev zob.

Od vseh 19 ciljev smo skupaj z uporabniki uresničili 9 ciljev, 10 pa (še) ne, t.j. približno polovico. Od 14 ciljev pri uporabnikih z osebnimi načrti se je uresničilo 7 ciljev, od 5 ciljev pri uporabnikih s podpisanim dogovorom pa sta se uresničila 2 cilja. Pregledala sem vzroke, zakaj cilji niso doseženi. V štirih primerih uporabnice trenutno nimajo potrebe, da bi se lotile uresničevanja ciljev (so se odnosi v družini med tem uredili, ji je neprijetno obiskati skupino za samopomoč in ne želi mojega posredovanja, …), v dveh primerih se aktivnosti glede uresničevanja cilja še izvajajo in proces še ni končan (vlagateljica se je

zdravstveno okrepila in dobila pogodbeno delo, nima pa še službe za polni delovni čas, vlagatelj je prejel negativni odgovor invalidske komisije ZPIZ-a glede trajne nezmožnosti za delo, sedaj mu bomo pomagali urediti status preko zaposlitvene rehabilitacije), v enem primeru cilj ni dosežen zaradi neizpolnjenega prejšnjega koraka (ker vlagatelj še nima statusa trajno nezaposljive osebe, ni upravičen do varstvenega dodatka). V enem primeru cilj ni izpolnjen zaradi nedoslednosti osebnega načrta (naloge, osebe in časovno obdobje v izvedbenem delu načrta so premalo natančno določeni), v dveh primerih pa zaradi nedoslednosti strokovne delavke CSD (vlagatelj ne prihaja mesečno na razgovor, strokovna delavka ga k temu posebej ne poziva in natančneje ne spremlja izvajanja dogovora).

8.4. SODELOVANJE S CSD

Poleg uporabnikovega pogleda na proces dela in izbiro zastavljenih ciljev me v raziskavi zanima tudi uporabnikovo dojemanje sodelovanja s CSD. Odgovore intervjuvancev zato povezujem s sodobnimi koncepti socialnega dela. Poiskala sem dele, ki se nanašajo na vzpostavitev delovnega odnosa, izjave, ki govorijo o različnih storitvah, o morebitnih pritiskih s strani CSD in o uporabnikovem doživljanju sodelovanja s CSD.

Tako uporabniki s podpisanim dogovorom kot z osebnim načrtom opisujejo, kako je zanje pomemben odnos s socialno delavko, torej **vzpostavitev delovnega odnosa.** Uporabniki s podpisanim dogovorom opisujejo pomen odprte komunikacije: *»Čisto OK in vi mi poveste svoje, jaz vam povem svoje in tako je. Vam povem, če bi bilo kaj narobe, bi prišel sem k vam. Bi vam povedal, poslušajte tole pa tole je, kako pa kaj.(E175); Zdaj se vsaj v miru lepo pogovarjava, pa ni važno, kaj je.(E198); Povedala, bi, ja. Bi rekla, ne to mi ne odgovarja, bi povedala, ja.(F220)«* in občutka zanesljivosti v odnosu: *»Če bi se kaj zgodilo, ni nobenega problema. Jaz imam občutek.(E176)«*. Prav tako opisuje pomen osebnega odnosa uporabnica z osebnim načrtom: *»Po resnici povedano, midve ko se pogovarjava. S: Tak odnos, da se lahko iskreno pomeniva, ne? U2: Ja, točno tako…Lažje gre, da nimaš tistega straha, treme…(B95); V tem smislu nekako sva bolj domače. Saj ne rečem, da bi imela neki strah, ampak malo ti je lažje, ko nekoga malo bolj poznaš, pa lažje mu poveš vse.(B96)«*.

Podpise dogovorov smo na CSD izvedli strokovni delavci na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev v sklopu uveljavljanja DSP. Tudi osebno načrtovanje sem izvajala v sklopu teh nalog, lahko pa bi v ta namen z uporabnikom pričela s katero od drugih storitev

na CSD (npr. prva socialna pomoč ali osebna pomoč). Ni namreč ravno običajno in v skladu s Katalogom (Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo.), da se v sklopu dodelitve DSP z uporabnikom srečuješ večkrat in tako pogosto, tudi vključevanje drugih storitev v proces dela ni običajno. Iz intervjujev sem izluščila, katere **vrste storitev** so bile vključene v delo z uporabniki. Storitve razvrščam glede na intenzivnost posega v življenje uporabnika (glej predlog Flakerja (2015b), omenjen v četrtem poglavju).

Opazna je očitna razlika med obema raziskovanima oblikama dela. Uporabniki s podpisanim dogovorom navajajo samo svetovanje: *»Ja saj… Jaz sem velikokrat, ko sem prišel semle, vas hotel že… Samo to včasih tudi iz glave pade, kaj bi vprašal(E186); Če se človek hoče lepo meniti, ni nobenega problema.(E200); Ja, saj vi bolj veste kot jaz. Da mi svetujete, kaj je boljše, pa kaj ni. Ker jaz nimam blage veze za to, kaj bi bilo.(F218); Tako da če mi vi svetujete, pa da vidim, da to meni odgovarja, bom pristala na to.(F219)«*. Uporabniki z osebnim načrtom pa poleg pogovora in svetovanja: *»Najbolj ste mi pomagala vi, ker ste tako prijazna in ste se pogovarjala z mano. Prej nisem imela nikogar.(A24); Ja, pogovor, da sem lahko razmišljala o sebi in tem, ker hočem.(A29)«* omenjajo še osebno podporo: *»Ves čas ste me podpirala.(A26)«*, osebno pomoč: *»Ja vi ste (mi pomagali), seveda ste. Saj sam se tako ne bi mogel lotiti.(C120)«* in koordinacijo oskrbe, podpore in pomoči: *»Dogovorila ste se za psihoterapijo, kamor res rada grem.(A27); In pa to, da ste se dogovorila za psihoterapijo. (A30)«*.

Poleg svetovanja uporabniki s podpisanim dogovorom poudarjajo tudi **finančno pomoč**: *»Zaenkrat ne. Zaenkrat je to čisto v redu. Za finance tisto sproti.(E196); Potem ko bi pa stanovanje dobila, bi pa rabila pomoč. Vsaj nekaj, da bi si malo zrihtala, pa to pa uno. Materialno. Da bi si uredila to, da bi imela kaj… Drugače pa… Pa kdaj pa kdaj tako za hrano, pa tisto, kar pride.(F234)«*.

Nihče od uporabnikov s strani CSD ni čutil pritiskov pogojevanja upravičenosti DSP z izkazovanjem aktivnosti pri reševanju svoje problematike **(pritiski v smislu »workfare«)**: *»Meni ni noben nič rekel. Ni bil to problem. Ko so mi rekli, kam sem morala iti, sem šla. Noben pritisk ni bil na mene. To ne.(D139); Ne, pritiska ni nobenega.(E199); Kaj pa vem, niti nisem (čutila kakšnega pritiska). Eee, kako bi rekla… Če ne bi mogla tisto, kar sva se zmenili, bi prišla vam povedat, da je tako pa tako. Če bi prišla ali bolezen, ali*

karkoli.(B85); Ni negativni (pritisk). Kje pa.(C119)«. Prej je bilo sodelovanje s CSD zanje spodbuda: *»Pritiskov nisem čutila nobenih, bilo mi je bolj v pomoč.(A23)«*.

Uporabniki s podpisanim dogovorom opisujejo svoje **doživljanje sodelovanja s CSD** in povedo, da so zadovoljni: *»Ja, za zdaj, vse OK, kar se midva meniva.(E174)«.* Čutijo sprejetost: *»Mene so lepo sprejeli. Vse pa tako, kot sva se dogovorila. Zaenkrat je vse v redu.(E189)«* in podporo: *»Ja… Normalno da.(F232)«*. Ena od uporabnic je brez pričakovanj glede pomoči CSD: *»Kaj pa vem… Ne, tudi to nisem (pričakovala pomoč na CSD).(D140)«*, kadar pa pride na CSD, doživlja tudi sram: *»Meni je tudi nerodno, da tukaj fehtam in socialno in vsake toliko enkratne. To ni luštno nobenem. Ampak če ne gre drugače.(D153)«*. Podobno o ambivalentnih občutkih govorijo uporabniki z osebnim načrtom. Ena uporabnic prav tako opisuje sram: *»…mogoče tudi da bi se to zdelo neka obremenitev socialne, ali ne, ali kaj. Včasih mislim, da ne bi izpadlo, kot da samo izkoriščam in da ne morem več dobivati višje denarne pomoči. Oboje, mešano.(B88)«* in občutek zmedenosti, nejasnosti glede procesa dela: *»Sem mislila, da imate mogoče vi določene neke svoje cilje, da ene napotite sem, druge tja. Po eni strani sem tudi to mislila. Prvo nisem vedela, kakšen je cilj recimo glih za mene, za kako dolgo.(B89)«*. Po drugi strani pa izraža zadovoljstvo z izvajanjem ciljev: *»Po drugi stani mi ni to takšen napor… To mi tako hitro nekako mine. Pa sem prav vesela, veste, one gospe, ki so bolj pokretne, malo se pogovorimo, pa zmeraj imajo nekaj za zašiti, za skrajšati, za zarobiti, take stvari.(B86)«*, občutek pomembnosti: *»To mi je dalo samozavest, da sem tudi jaz pomembna.(A25)«* in predvsem hvaležnost*: »Najbolj sem vam hvaležna, da ste mi pomagali do gospe Mojce na psihoterapijo.(A17); …za kar sem vam zelo hvaležna in ne vem, kdaj vam bom to lahko poplačala.(A28); Res sem vam hvaležna.(A41); In da sem vam zelo hvaležna, da ste mi pomagali.(A52)«*.

Intervjuvanci so glede sodelovanja s CSD v prihodnje izrazili tudi **druge vsebine.** Uporabniki s podpisanim dogovorom so povedali, da sploh ninajo potrebe po pomoči CSD: *»Niti ne, (nisem imela potrebe po pomoči), res ne.(D146); Jaz bi… zdaj recimo ne. Zdaj trenutno ne.(F233)«*, da tudi v prihodnje od CSD ne pričakujejo veliko: *»Veš, da nisem niti študirala o tem. Nič. Nisem niti razmišljala v bistvu. Kaj bom pričakovala? Saj nimam kaj. (D149)«*, je pa eden uporabnikov pripravljen sodelovati: *»Če se bo pa kaj drugega pokazalo pametnega, pa ni nobenega problema.(E203)«*. Uporabniki z osebnim načrtom so izrazili, da čutijo zadostno podporo: *»Nič posebnega drugega.(A31); Pa ja,… (razmišlja) Slabega ne vidim nič. Kaj naj? Mi ne pade nič na pamet, da bi rekla.(B97);*

Zaenkrat ne vidim, nimam idej.(C121)«, bi pa v prihodnje želeli dodatna pojasnila o načinu dela: *»Recimo če bi imela cilj, da grem v Bosno, v svoj rojstni kraj. Kaj, kako bi to z vaše strani, s socialne, kako bi to šlo? To me zanima, kako misliš to? Ker ko smo se lani to pogovarjale, sem mislila, kako bi to mi… Nikakor mi ni šlo v glavo, kako..(B101)«* ter evalvacijo osebnega načrta: *»S: Zdaj sem jaz razumela, da bi vi želela, da se malo pogovorimo o tem, kaj mi pričakujemo od vas. U2: Aja, to. Tudi me to zanima, ja. S: To vam malo manjka, ne? Da bi vedeli, kam zdaj ta stvar pelje, ne? U2: Točno tako, ja!(B100)«*.

8.5. SODELOVANJE Z DRUGIMI

Vsak posameznik je vpet v lastno socialno mrežo, vendar je včasih ta skromna. V procesu osebnega načrtovanja smo raziskovali, katere osebe so v posameznikovem življenju pomembne, ter jih vključili v izvajanje načrta. Iz intervjujev sem ugotovila, da imajo tudi uporabniki s podpisanim dogovorom vzpostavljeno mrežo pomembnih oseb, na katere se lahko zanesejo. Morda tudi zato ne izražajo večjih potreb po pomoči CSD. Opredeljujem vse izpostavljene pomembne osebe, ne z glede na način dela z uporabnikom.

Uporabniki najdejo oporo v **partnerju**, ki jih spodbuja za sodelovanje s CSD: *»Pa pomagal mi je tudi P., največ s tem, da se je strinjal, da prihajam na center, da ni nasprotoval in mi ni govoril, kaj mi je treba, da hodim k vam.(A35)«* ali pomaga s prevozom: *»No, pa da me je pripeljal, to je tudi njegova velika podpora.(A36)«*.

Pomembni so tudi **starši**: *»V pomoč mi je bila tudi mama, mama je pač mama. K njej grem lahko kadarkoli, danes smo skupaj prišli v Sevnico, je prespala pri nama.(A34)«.*

Kar nekaj uporabnikom pomagajo **otroci,** tako finančno: *»Dobro, da je še punca pri meni, jaz ne vem. Če bi jaz sama bila, da bi res od tega… (D157)«*, kot materialno: *»Glih zadnjič je klicala, da mi bo krompir pripeljala(F243)«*. Včasih se na otroke ne morejo zanesti: *»Ja, ampak tudi ona ne bo celo življenje pri meni, bo šla enkrat.(D159); Če bi mi moji otroci pomagali, ne bi nikoli nič imela.(F238); Ne poštudira, da je mama sama, da nima denarja, da bi mi kaj dal. O, sem rekla, ne! A jaz sem mu pa lahko?! In tako da… Še njega sem odpisala.(F240)«*, tudi zaradi dejstva, da so otroci sami brezposelni in revni: *»Za hčerko ne rečem, ona je tudi na zavodu, pa tri otroke ima.(F239)«*. Še vedno pa do otrok izražajo

občutek dolžnosti: *»Jaz če ne bi bila toliko stara pa da bi imela svoj šiht, jaz bi pomagala.(F242)«*.

Določenim uporabnikom so najpomembnejši **bratje in sestre.** Nanje se lahko obrnejo, če potrebujejo prevoz: *»…me tastarejša sestra pripelje dol v Sevnico, da mi ni treba peš hoditi.(E191); In pa da me je z avtom peljala, kadar ni bila v službi.(A33); Brat mi nima kaj dosti pomagati. Edini problem je prevoz. Tisto mi sestra pomaga in to je vse kar rabim.(C128)«*, pomoč pri urejanju kakšnih stvari: *»Tako da mi pomagajo. Mislim, tako in tako. Sploh kar se teh stvari tiče (zdravstvenih). Ker jaz pa telefon pa to prositi, pa ono prositi. Sestri rečem, bilo kateri rečem…(E208); No, dobro, sestra mi je pomagala, da sem šel k zdravniku. In tudi napotnice je poslala gor za specialista. Kaj drugega pa ne rabim.(C122)«*, nekaterim pa predstavljajo spodbudo: *»Saj mene je tamala sestra prisilila. Mi je rekla, boš šel k dohtarju.(E207)«* in podporo: *»V pomoč mi je bila sestra, ki mi je rekla, da jo lahko pokličem, kadarkoli bi jo potrebovala ali bi mi bilo hudo, za pogovor.(A32)«*.

Eden od uporabnikov opisuje pomoč **drugih sorodnikov**: *»Ja obedve sestri, pa tudi od tamale sestre hčerka ali pa mož od nje.(E190)«*. Pomagajo mu z materialnimi dobrinami: *»Glejte, tole sem pojerbal po nečaku (pokaže jakno). Ja, pa kaj. Mislim, tako je, kar kdo ne rabi… On je bil bolj močen, zdaj je pa shujšal, meni pa genau paše. Zakaj pa ne…(E192)«*, nudijo mu stanovanje: *»Ampak zaenkrat, če sem tam, če sem pri sestrični, imam vse. Imam stanovanje…(E193)«*, operejo perilo: *»…mi opere, vse, vse mi zrihta.(E194)«* in pomagajo s prevozom: *»Saj me je tudi, pravzaprav me je nečakinja odpeljala, ker sestra je šla na šiht, nečakinja je bila pa glih dopoldne doma, je bila frej, me je ona pripeljala do tukaj, da so me potem v Celje (v bolnišnico) spravili.(E195)«*.

Iz odgovorov je razvidno, da so **pomembni tudi drugi**, npr. zdravnik ali zobozdravnik: *»Saj jaz samo, kadar me je matralo, sem bil samo pri zdravniku.(E206); Prej sem imela prisotnost še živcev zraven. Pa sem bila bolj napeta, nobena stvar mi ni pasala, vse mi je šlo na živce, noben me ni smel pogledati, mi je že tako naredilo (se prime za glavo). Potem sem tiste tablete jaz dobila, tako sem se jaz ozdravila.(F236)«*, znanci: *»No saj, če bi pa rabil, nisem glih omejen na samo družino. Poznam tudi ljudi, ki bi mi pomagali, če bi rekel, ko res rabim.(C129)«* in npr. socialna delavka v domu upokojencev, kjer ena od uporabnic opravlja prostovoljsko delo: *»Ja tam ona na socialni (v domu). Včasih se tako isto pogovarjamo o tem. Pa me je tudi zadnjič vprašala, če bi želela še naprej delati, pa*

sem rekla, zaradi mene, meni ni problem. Dokler ne rečete stop, bom jaz hodila.(B87)«. Večina uporabnikov pove, da čutijo zadostno podporo drugih in nimajo ideje, koga bi še dodatno potrebovali: *»(Tišina) Hm…(D142); Kdo pa hoče? Saj nima kaj.(E205); Ne vem. Mislim, da so vsi pomembni že vključeni.(A51)«*.

8.6. ŽELJE IN POTREBE

Skozi intervjuje sem razbrala tudi želje in potrebe uporabnikov. Uporabniki z osebnim načrtom se spominjajo **želja pred sodelovanjem s CSD.** Želeli so si zaposlitev: *»Je pa res, da sem ves čas imela željo, da bi dobila službo.(A3); Vedno je bil moj cilj, da bi imela službo.(A5); Jaz sem mislila, službo dobiš sigurno. Delati do penzije, dokler bo šlo.(B60)«*, spremembe: *»Pa že dalj časa sem čutila, da moram nekaj spremeniti, nekaj narediti za sebe.(A6); Jaz sem želela, da grem naprej. (B77)«* in pomiritev: *»Da se človek pomiri s svojo usodo in to je to. (B78)«*.

Oboji pa razmišljajo tudi o **željah za prihodnost**. Uporabniki s podpisanim dogovorom naštevajo želje po zaposlitvi: *»Jaz če ne bi bila na primer bolana, ko ne bi imela problemov, jaz bi raje hodila na šiht kot ne vem kaj. Da imam jaz svojo službo.(D152)«* in finančni neodvisnosti: *»Jaz bi najraje videla… Jaz sem bila najbolj vesela, ko sem imela svojo službo. Da nisem odvisna niti od centra, niti od nobenega. Ampak…(D154)«*. Želijo se upokojiti: *»Ja, če bi šel v penzijo, bi bilo še boljše. Če bi se dalo to zrihtati.(E204)«*, si urediti drugo stanovanje: *»…in zdaj si želim, da bi stanovanje dobila. In potem spet, da si ga bom opremila, ker bo prazno (se zasmeje).(F222)«* in mirno življenje: *»In svoj mir…(F221)«*. Želijo si razmišljati o novih ciljih: *»Ja postaviti, ali pa sami ustvariti (cilje za naprej).(E201)«* in še naprej dobro sodelovati s CSD: *»Da naj tako delajo naprej. S: Da bova tako naprej sodelovala? U5: Ja, mislim, z vsemi, ne samo z mano, nisem edini. Verjetno, da ne.(E209)«*.

Uporabniki z osebnim načrtom prav tako izražajo željo po zaposlitvi: *»...želela bi, vesela bi bila, če bi bila služba, ker vem, da rabim delovno dobo(B63)«* in finančni neodvisnosti: *»Mislim, saj bi rada delala, kdo pa ne bi rad imel svojega denarja.(B65)«*. Želijo si okrepitev zdravja: *»Jaz pa se še ne počutim, da bi vsak dan lahko hodila redno na delo. Potrebno je torej, da se zdravstveno okrepim.(A50); Joj zdaj komaj čakam na tisto operacijo, čakam na terapije že od decembra.(B92)«*, osebni mir: *»Zdaj po eni strani naj ostane, tako kot je. Sem zadovoljna. Če bi bilo bolje, hvala Bogu, če pa ne, pa… Mislim božji mir, zdravje, pa finance.(B98)«*, posebna želja pa je obisk rojstnega kraja: *»Nisem pa*

še šla v rojstni kraj. Bog ve, če bom kdaj. Vsako leto imam namen, pa nikoli ne pridem. Ja, imam upanje. (B81); Tako imam željo, da bi to šla. Mislim, da bi neko svojo željo izpolnila v tem.(B102)«.

9. RAZPRAVA

Moja akcijska raziskava je zasnovana s predpostavko, da so značilnosti raziskovane populacije že znane. Pri tem se naslanjam predvsem na študijo (Trbanc et al. 2015), ki ugotavlja, da je med začasno nezaposljivimi večina moških, osebe starejše od 50 let, povprečno brezposelni že 11 let, s kar nekaj delovnimi izkušnjami. Dobra tretjina ima težave z zdravjem in invalidnostjo, petina težave v duševnem zdravju. Največja ovira za njihovo zaposljivost so zdravstvene težave, težave v duševnem zdravju, nemotiviranost za delo, nemobilnost. Kot ugotavljam v teoretičnem uvodu svoje naloge, izbiro metode socialnega dela opredeljuje tudi kontekst socialnega dela. Kontekst socialnega dela na CSD hitro povežemo z uporabniki, v mojem primeru dolgotrajnimi prejemniki DSP, ki živijo v brezposelnosti in revščini. Tudi orisi lastnih življenjskih situacij s strani uporabnikov vodijo v posplošeno ugotovitev, da so začasno nezaposljivi uporabniki osebe z delovnimi izkušnjami in delovno dobo, vendar so zaradi težav z zdravjem in duševnim zdravjem, invalidnostjo ali/in kompleksnimi osebnimi težavami dalj časa brezposelni in večinoma brez upanja na novo zaposlitev. Si pa vsi še vedno želijo finančno neodvisnost, zaposlitev. Odgovori uporabnikov kažejo tudi na to, da se za to posplošeno sliko skrivajo posamezniki z individualnimi problemi, različnimi željami in idejami o svoji prihodnosti. Vsak posameznik stopa v odnos s socialno delavko s svojimi specifičnimi osebnostnimi lastnostmi in pogledom na svet.

Ugotavljam, da so več o svojih življenjskih razmerah, nezaposljivosti in preteklih zaposlitvah povedale osebe s podpisanim dogovorom. Eden od razlogov je mogoče to, da so se uporabniki z osebnimi načrti o tem razgovorili že v procesu načrtovanja – pri raziskovanju uporabnikovega sveta, sedaj pa so, kot bomo videli v nadaljevanju, bolj osredotočeni na zastavljene cilje in njihovo izvajanje. Na ta način se fokus sodelovanja premakne iz ukvarjanja s situacijo in aktualnimi problemi h konkretnim korakom, rešitvam, potrebnim osebam in sredstvom za rešitve, kar se zdi bolj konstruktivno.

Ugotavljam, da se konkretni izbrani uporabniki s podpisanim dogovorom razlikujejo od tistih z osebnim načrtom. To se sicer zdi popolnoma logično, vsaka oseba se razlikuje od drugih. Pa vendar je pri tistih, s katerimi smo podpisali (samo) dogovor, opaziti dovolj moči, da aktivno, samostojno in iznajdljivo sami rešujejo svoje težave. Nasprotno pa osebe z osebnim načrtom v večji meri izražajo nemoč, neznanje in neiznajdljivost, kar nas vodi v predvidevanje, da potrebujejo bolj intenzivno sodelovanje s socialno delavko, več njene

podpore, pomoči. Verjetno sem se po lastnem občutku že na začetku raziskave za sodelovanje pri izdelavi osebnega načrta obrnila na osebe s kompleksnejšimi težavami.

Opažam, da se življenjske situacije oseb s podpisanim dogovorom po izvedenem dogovoru niso prav dosti spremenile. Opazna je le razlika, da so uporabniki razbremenjeni in bolj umirjeni, ker jim ni potrebno sodelovati z ZRSZ in slediti njihovim napotitvam v različne aktivnosti, ki jim po njihovi izkušnji ne prinašajo nič novega, predvsem ne želene zaposlitve. Prav tako ni opazne spremembe pri uporabniku, ki ima zapisan osebni načrt, vendar se njegovo izvajanje še ni zaključilo. Iz tega sledi, da je pri metodi osebnega načrtovanja in izvajanja storitev zapisan osebni načrt dejansko le začetek poti do želenih sprememb – brez izvedbe in dejanj je osebni načrt le literarno delo (Flaker et al. 2013). Nasprotno pa so pri osebah z izvedenim osebnim načrtom spremembe opazne – navajajo jih uporabniki sami in tudi njihovi bližnji.

Uporabniki lastno situacijo doživljajo precej podobno. Vdani so v usodo, po vseh teh letih brezposelnosti in zdravstvenih težav so brez upanja na zaposlitev. Tisti, s katerimi nismo sodelovali intenzivneje, bolj poglobljeno, izražajo nemoč in tudi od CSD ne pričakujejo pomoči, prav tako je nemoč glede svoje situacije doživljala uporabnica pred osebnim načrtovanjem. Zdi se torej, da je potrebno skozi proces sodelovanja uporabniku pokazati na možnosti in kapacitete, ki jih lahko raziščemo in ustvarimo s skupnim (intenzivnejšim) sodelovanjem.

Iz spominov uporabnikov na proces podpisa dogovora je razbrati, da so bili ob premestitvi z ZRSZ v evidenco začasno nezaposljivih oseb v neprijetnem položaju. Nihče jih ni vprašal, ali se s to spremembo strinjajo, brez pravih informacij so bili preprosto napoteni na CSD. Tam so sicer dobili osnovne informacije o dogajanju, bili pa so povsem brez pričakovanj, sicer radovedni, a tudi prestrašeni glede nadaljnjega dogajanja. Podpis dogovora za večino ni bil posebej pomemben, saj se dogajanja sploh ne spomnijo. Izvajanja dogovora se spominjajo kot sledenje navodilom in usmeritve v programe, ki so se izkazali za neučinkovite, saj so aktivnosti ostale nedokončane.

Drugačne izkušnje opisujejo uporabniki z osebnim načrtom. Tudi pred osebnim načrtovanjem niso vedeli, kaj naj pričakujejo, so pa bili pripravljeni na sodelovanje. Verjetno je ta izkušnja predstavitve procesa dela pozitivnejša, ker sem uporabnika nagovorila sama, uporabniki so vedeli, da bodo sodelovali konkretno z menoj, nismo jih brezosebno prepošiljali in napotovali v druge institucije, v neznano delovno okolje.

Uporabniki opisujejo, da je bilo sodelovanje po težjem začetku sproščeno, proces dela jim je bil jasno predstavljen, v njem so lahko sodelovali z osebnim izražanjem. Tudi izvajanje osebnih načrtov opisujejo kot pozitivno izkušnjo, pri kateri so sicer morali aktivno in odgovorno sodelovati.

Razvidna je torej razlika v dojemanju procesa podpisa in izvajanja dogovora ter dojemanju procesa osebnega načrtovanja in izvajanja načrta. Bolj pozitivna je bila izkušnja uporabnikov, s katerimi smo izvedli osebno načrtovanje, predvsem zaradi jasne opredelitve dela, možnosti osebnega izražanja in spodbude k aktivnemu sodelovanju.

Iz odgovorov uporabnikov je razvidno, da tako pri podpisu dogovora kot pri osebnem načrtovanju uporabniki ciljev niso izbirali samostojno. Povedo, da to ne pomeni, da so jim bili cilji vsiljeni, ampak da so pri izbiri potrebovali pomoč. Ena od uporabnic s podpisanim dogovorom pove, da je cilje določil strokovni delavec in so precej splošno zastavljeni, vseh ostalih pet pa je z izbranimi cilji zadovoljnih in se jim zdi, da so opredeljeni čisto individualno, posebej zanje. Opazne razlike med procesom podpisa dogovora in osebnim načrtovanjem v smislu sodelovanja uporabnika pri izbiri ciljev tako ni. Je pa opazna precejšnja razlika v vsebini in količini opredeljenih ciljev. Cilji se pri osebnem načrtovanju vsebinsko nanašajo na konkretna življenjska področja, so bolj podrobno in konkretno opredeljeni. V podpisanih dogovorih je izbranih manj ciljev, niso podrobneje in konkretno opredeljeni, prav tako ni opredeljen način, kako te cilje doseči in katere osebe je potrebno povabiti k sodelovanju. Skozi proces osebnega načrtovanja med raziskovanjem uporabnikovega sveta uporabniku pomagamo odkrivati njegove potrebe, želje in tudi vire moči. Vse to so potrdili tudi uporabniki, s katerimi sem izdelala osebni načrt. Vsi trije so omenili, da sami niso vedeli, kaj bi si sploh želeli, kakšne cilje bi zastavili. Pri tem so potrebovali mojo pomoč.

Uporabniki so (skupaj z mano ali drugimi pomembnimi osebami) uresničili skoraj polovico vseh zastavljenih ciljev. Procentualno so rezultati podobni pri obeh načinih dela, če pa štejemo konkretne aktivnosti in korake k želenim rešitvam, je pri osebnem načrtovanju raziskanih in opredeljenih več potreb, torej zapisanih več konkretnih ciljev, posledično pa jih je številčno tudi več uresničenih. Uporabniki s podpisanim dogovorom v intervjujih sploh ne omenjajo uresničenih ali neuresničenih ciljev, povedo samo, da so bili programi, v katere smo jih usmerili, neučinkoviti, ali pa da se zavedajo, da dogovora (in ciljev) ne izpolnjujejo. Če to povežem neposredno z vprašanjem, ali uporabniki opažajo

spremembe po končanem procesu sodelovanja s CSD, lahko še enkrat ponovim, da uporabniki s podpisanim dogovorom pomembnejših sprememb ne opažajo, uporabnica z osebnim načrtom pa navaja korenite spremembe.

V odgovorih uporabnikov razberem, da je tako za tiste s podpisanim dogovorom kot tiste z osebnim načrtom pri sodelovanju s CSD najpomembnejša odprta komunikacija ter odprt in zanesljiv odnos s socialno delavko. Vzpostavitev delovnega odnosa je torej pomemben element vsakega sodelovanja med uporabnikom in socialno delavko, ne glede na izbrano metodo socialnega dela. Uporabniki izražajo, da jim dosti pomeni že sam pogovor, to, da jih nekdo posluša, saj s tem dobijo občutek, da so pomembni. Menim, da na uspešnost vzpostavitve delovnega odnosa ne vpliva izbira metode dela, temveč (kot opisujem v prvih poglavjih) naravnanost strokovne delavke, pa tudi pripravljenost uporabnika na sodelovanje. To se odraža v izjavi uporabnice: *»Ko ste mi rekla, da bi sodelovala, sem bila takoj za to, ker ste se mi zdela tako prijazna in taka fajn oseba.(A8)«*.

Iz rezultatov je razvidno, da pri podpisu dogovora socialni delavec ne posega intenzivneje v življenje uporabnika, saj sodelovanje ostaja na ravni svetovanja, pogovora. Uporabnike napotujemo v druge programe ali storitve, ali pa skupaj opredelimo, katero dejavnost bodo izvajali, da bodo z njo izkazali lastno aktivnost. To se pravzaprav navezuje na koncept socialne aktivacije v smislu pogojevanja prejemanja pravic iz javnih sredstev s socialno in delovno aktivacijo in enako logiko definiranja razmerja med pravicami in dolžnostmi brezposelnih oseb. Uporabniki so sicer s takšnim načinom sodelovanja zadovoljni, povedo, da jim je najpomembnejša finančna pomoč. Drugačne vloge socialne delavke pa definirajo osebni načrti. V procesu zapisa osebnega načrta je bila moja vloga predvsem svetovanje, v zapisanih izvedbenih načrtih pa so mi opredeljene naloge nalagale podporo uporabniku pri izvedbi nalog, pomoč v smislu, da sem nekaj opravila namesto uporabnika, ki v danem trenutku tega sam ni zmogel, ali pa organiziranje oz. povezovanje z drugimi institucijami, izvajalci, nevladnimi organizacijami. To opisujejo tudi uporabniki.

Čeprav zgoraj razmišljam o pogojevanju prejemanja pravic iz javnih sredstev s socialno in delovno aktivacijo, nihče od intervjuvanih uporabnikov v procesu sodelovanja s CSD ni občutil pritiska, grožnje, da bi ob neuresničevanju zastavljenih ciljev izgubil pravico do DSP. Nobena od uporabljenih metod ne predstavlja orodja za pokroviteljsko držo nadzorovanja. Očitno je to dojemanje, občutje grožnje in pritiska neodvisno od uporabljene metode dela in se bolj povezuje z naravnanostjo socialne delavke in politike konkretnega

CSD, kljub temu da socialna zakonodaja jasno opredeljuje povezanost upravičenosti do socialne pomoči z lastno aktivnostjo uporabnika.

Uporabniki sodelovanje s CSD doživljajo istočasno z zadovoljstvom (predvsem zaradi sprejetosti in korektnega sodelovanja s strokovno delavko), obenem pa doživljajo tudi sram zaradi finančne odvisnosti od DSP in občutka, da »prosijačijo« za denar. Glede na to, da na ta način opisujejo doživljanje uporabniki s podpisanim dogovorom in tudi uporabniki z osebnim načrtom, lahko rečem, da je to v večini primerov splošno dojemanje lastne vloge kot uporabnika pravic iz javnih sredstev. Iz tega izhaja, da uporabniki na lastni koži občutijo stereotipno splošno veljavno idejo o pasivnosti prejemnikov socialne pomoči, ki z vztrajanjem v vlogi prejemnika pomoči izkoriščajo državni sistem. Opažam, da pravzaprav že sami večkrat verjamejo v te trditve, vendar so v svoji situaciji zelo nemočni, saj bi si želeli drugačno življenje, pa jim zaradi zunanjih okoliščin ostaja nedostopno - ne po njihovi krivdi. Ena od podpisnic dogovora nadalje izraža, da ne čuti posebnega pričakovanja glede dodatne pomoči CSD, nasprotno pa uporabnica z osebnim načrtom v procesu skupnega dela doživlja veliko hvaležnost in občutek pomembnosti. Težko opredeljujem razlike med doživljanjem sodelovanja s CSD v primeru uporabe različnih metod dela, saj se osebno doživljanje vedno nanaša na posameznika.

Zanimive so tudi informacije, ki so mi jih uporabniki še sporočili. Uporabniki s podpisanim dogovorom tudi po zaključku procesa podpisa dogovora nimajo potrebe po (dodatni) pomoči CSD in pomoči niti ne pričakujejo (razen finančno). So pa pripravljeni sodelovati s CSD tudi v prihodnje. Morda se takšna drža povezuje tudi z ugotovitvijo glede osebnostnih lastnosti konkretnih intervjuvancev – da izražajo samostojnost, iznajdljivost in lastno aktivnost pri reševanju svojih težav, in pa, kot je razvidno iz analize drugih pomembnih oseb pri uresničevanju ciljev, da imajo ti uporabniki povečini vzpostavljeno socialno mrežo in ljudi, na katere se lahko obrnejo. Uporabniki z osebnim načrtom pa sporočajo, da čutijo zadostno podporo CSD, bi pa v prihodnje želeli dodatna pojasnila glede nadaljevanja medsebojnega sodelovanja. Izražajo potrebo po evalvaciji osebnih načrtov, kar kaže na kontinuiran delovni odnos v izvirnih delovnih projektih pomoči.

Pri uresničevanju zastavljenih ciljev so pomembne tudi druge osebe v življenju uporabnikov. Najpogosteje omenjajo brate in sestre, otroke, starše in partnerja, pa tudi druge sorodnike (nečake, sestrične,…). Uporabniki večkrat omenjajo še osebnega zdravnika in zobozdravnika, ena od uporabnic govori tudi o socialni delavki doma

upokojencev, s katero sodeluje pri opravljanju prostovoljskega dela. Ugotavljam, da je pri obeh metodah pomembna povezava s socialno mrežo uporabnika in da je raziskovanje te mreže ključno za socialno delo iz perspektive moči.

Uporabnice se spominjajo svojih želja pred sodelovanjem s CSD. Želele so predvsem zaposlitev, izražajo pa še željo po spremembi in pomiritvi, kar je verjetno njihova motivacija za sodelovanje s CSD. Tudi v prihodnje tako uporabniki s podpisanim dogovorom kot uporabniki z osebnim načrtom izražajo predvsem želje po zaposlitvi in finančni neodvisnosti ter po miru in mirnem življenju. Nadalje pa vsak posameznik izraža lastne konkretne želje – upokojitev, krepitev zdravja, obisk rojstnega kraja. Eden od uporabnikov s podpisanim dogovorom želi še naprej sodelovati s CSD in z nami razmišljati o novih ciljih za prihodnost. Podobno izraža uporabnica z osebnim načrtom, saj se želi o zastavljenih ciljih pogovarjati tudi v prihodnosti.

10. SKLEPI IN PREDLOGI

10.1. SKLEPI

Opravila sem akcijsko raziskavo, s katero sem želela preveriti smiselnost uporabe različnih metod dela na CSD pri delu z začasno nezaposljivimi osebami. Ker sem bila v raziskavi pozorna predvsem na uporabnikovo doživljanje procesa dela, doživljanje sodelovanja s strokovno delavko, na posameznikovo dojemanje lastne situacije, poudarjam, da odgovori izražajo individualne in subjektivne poglede uporabnikov na raziskovano vsebino. Iz povedanega sem v razpravi oblikovala poskusno teorijo o uporabi obeh metod dela. Tako kot pišem v teoretičnih uvodnih poglavjih, se mora socialno delo prilagajati posameznemu uporabniku in konkretni situaciji, v kateri se le ta nahaja. Skupno delo socialne delavke in uporabnika zato ne glede na izbrano metodo dela opredeljujejo spretnosti in metodična načela socialnega dela, ki naj bodo vtkana in uporabljena v vsaki temeljni operaciji socialnega dela.

Na kratko podajam sklepne ugotovitve glede trenutnega načina dela z začasno nezaposljivimi osebami na CSD, t.j. podpis dogovora o aktivnem reševanju socialne problematike ter vzporedno ugotovitve glede uvedbe metod osebnega načrtovanja in izvajanja storitev v delo z začasno nezaposljivimi osebami.

Življenjske situacije uporabnikov se razlikujejo, prav tako se uporabniki med seboj razlikujejo v osebnostnih lastnostih, npr. v smislu moči za samoodločanje, samostojnosti, iznajdljivosti, samozavesti. Razlikujejo se tudi njihove socialne veščine in socialne mreže. Rezultati raziskave kažejo, da aktivnim, iznajdljivim in prilagodljivim uporabnikom, ki zmorejo poiskati pomoč in poskrbeti zase, zadošča podpisan dogovor. Povedo, da dodatne podpore s strani CSD ne potrebujejo in ne pričakujejo. Nasprotno pa uporabniki z osebnim načrtom povedo, da so bili pred sodelovanjem s CSD nemočni in neiznajdljivi, niso vedeli, kako naj se lotijo reševanja svojih težav, po izvajanju aktivnosti za dosego zastavljenih ciljev pa opažajo osebnostne spremembe, večjo samozavest, znajo bolje poskrbeti zase. Ugotavljam, da proces osebnega načrtovanja in izvajanja aktivnosti za dosego dogovorjenih ciljev krepi moč posameznika, zato je uporaba te metode dela primerna predvsem v primerih, ko se uporabnik znajde v situaciji, ko potrebuje več podpore in pomoči.

Sklep 1: Osebe s podpisanim dogovorom so še vedno usmerjene predvsem na svojo življenjsko situacijo in lastne težave.

Sklep 2: V procesu osebnega načrtovanja (ob uporabi temeljne operacije raziskovanje življenjskega sveta uporabnika) in izvajanja storitev se fokus sodelovanja premakne iz ukvarjanja s situacijo in aktualnimi problemi h konkretnim korakom, rešitvam, potrebnim osebam in sredstvom za rešitve.

Sklep 3: Uporabniki, ki v večji meri izražajo nemoč, neznanje in neiznajdljivost, potrebujejo več podpore in pomoči s strani CSD. V tem primeru lahko z njimi učinkovito sodelujemo z uporabo metode osebnega načrtovanja in izvajanja storitev.

Sklep 4: Uporabnikom, ki izražajo, da so samostojni, iznajdljivi, da znajo poskrbeti zase, obenem pa povedo, da pomoči s strani CSD ne potrebujejo in ne želijo, zadošča podpis dogovora o aktivnem reševanju socialne problematike.

Tako osebe s podpisanim dogovorom kot uporabniki z osebnim načrtom izražajo nemoč glede svoje življenjske situacije. Vdani so v dejstvo, da ne bodo več dobili zaposlitve. Povedo, da ne vedo, kaj bi lahko sploh spremenili. V raziskavi se je pokazalo, da skozi proces raziskovanja življenjskega sveta uporabnika izluščimo uporabnikove vire moči, njegovo bolečino in potrebe. Skupaj poiščemo in opredelimo njegove želje in cilje za prihodnost. Naša pomoč pri iskanju ciljev je bila za uporabnike zelo dragocena. Ravno uporaba metode osebnega načrtovanja in izvajanja storitev omogoča takšen način sodelovanja.

Sklep 5: Uporabniki v primeru uporabe obeh metod dela podobno izražajo vdanost v lastno situacijo, v kateri zaradi različnih težav ne morejo dobiti zaposlitve. Skozi proces osebnega načrtovanja lahko z uporabnikom raziščemo njegove možnosti, kapacitete, vire moči.

Razvidna je razlika v dojemanju procesa podpisa in izvajanja dogovora ter dojemanju procesa osebnega načrtovanja in izvajanja načrta.

Sklep 6: Podpis dogovora za uporabnike ni preveč pomembno dejanje. Programe in aktivnosti, ki smo jih dogovorili, ocenjujejo kot neučinkovite.

Sklep 7: Izkušnja osebnega načrtovanja in izvajanja storitev je za uporabnike bolj pozitivna izkušnja, predvsem zaradi jasne opredelitve načina dela, možnosti osebnega izražanja in spodbude k aktivnemu sodelovanju.

Iz rezultatov raziskave je razvidno, da niti uporabniki s podpisanim dogovorom niti osebe z osebnim načrtom ciljev in opredeljenih aktivnosti za dosego le teh niso izbrali samostojno,

večina pa je sodelovala pri izbiri ciljev. Ena od uporabnic s podpisanim dogovorom pove, da je zapisane cilje določil strokovni delavec. Uporabniki z osebnim načrtom povedo, da jim je strokovna delavka pomagala pri izbiri ciljev. Uporabniki z osebnim načrtom povedo, da so pri opredelitvi ciljev imeli možnost osebnega izražanja. Večina uporabnikov s podpisanim dogovorom in osebnim načrtom pove, da so cilji dovolj individualni in so z njimi zadovoljni.

Sklep 8: Nihče od intervjuvanih uporabnikov ni samostojno izbral opredeljenih ciljev. Pri izbiri ciljev jim je pomagala strokovna delavka. Večina meni, da so cilji zanje dovolj individualni in so z njimi zadovoljni.

Sklep 9: Cilji se pri osebnem načrtovanju vsebinsko nanašajo na konkretna življenjska področja, so bolj podrobno in konkretno opredeljeni.

Sklep 10: V podpisanih dogovorih je izbranih manj ciljev, niso podrobneje in konkretno opredeljeni, prav tako ni opredeljen način, kako te cilje doseči in katere osebe je potrebno povabiti k sodelovanju.

Če primerjamo uresničenje zastavljenih ciljev pri obeh metodah dela, vidimo, da so procentualno rezultati podobni pri obeh metodah dela, saj se je uresničila skoraj polovica vseh zastavljenih ciljev. Če pa cilje pri posamezni metodi seštejemo, ugotovimo, da je pri osebnem načrtovanju in izvajanju storitev opredeljenih in tudi uresničenih precej več ciljev, kot pa pri podpisanih dogovorih. O konkretnih uresničenih ciljih povečini govorijo samo uporabniki z osebnim načrtom, ki povedo tudi, da se je njihova življenjska situacija zaradi izvajanja aktivnosti za dosego ciljev spremenila na bolje.

Sklep 11: Pri osebnem načrtovanju in izvajanju storitev je številčno gledano opredeljenih več ciljev. V primerjavi s številom ciljev, zapisanih v dogovorih, jih je pri osebnem načrtovanju številčno tudi več uresničenih.

Sklep 12: Uporabnikom se zaradi podpisa dogovora življenjska situacija ni kaj dosti spremenila, izražajo le razbremenjenost in pomirjenost, ker jim ni potrebno več obiskovati Zavoda za zaposlovanje.

Sklep 13: Pri uporabnikih z osebnim načrtom so opazne spremembe življenjske situacije, vendar ne po zapisu načrta, temveč po dejanski izvedbi aktivnosti za dosego ciljev.

Uporabniki povedo, da je glede sodelovanja s CSD zanje najpomembnejša odprta komunikacija ter dober odnos s socialno delavko. Uporaba različnih metod dela pomeni različno intenzivnost posega v življenje uporabnika.

Sklep 14: Vzpostavitev delovnega odnosa je pomemben element vsakega sodelovanja med uporabnikom in socialno delavko, ne glede na izbrano metodo socialnega dela.

Sklep 15: Iz rezultatov je razvidno, da pri podpisu dogovora socialni delavec ne posega intenzivneje v življenje uporabnika, saj sodelovanje ostaja na ravni svetovanja, pogovora.

Sklep16: V procesu osebnega načrtovanja je vloga socialne delavke predvsem svetovalna, ob izvajanju načrta pa je potrebna tudi podpora, pomoč in koordinacija oskrbe oz. koordinacija storitev.

Čeprav v nalogi razmišljam o pogojevanju prejemanja pravic iz javnih sredstev s socialno in delovno aktivacijo, nihče od intervjuvanih uporabnikov v procesu sodelovanja s CSD ni občutil pritiska, grožnje, da bi ob neuresničevanju zastavljenih ciljev izgubil pravico do DSP.

Sklep 17: Nihče od uporabnikov ni izrazil občutka pritiska oz. grožnje izgube denarne socialne pomoči ob neuresničevanju zastavljenih ciljev. Pritisk torej ni povezan z izbrano metodo dela, temveč z naravnanostjo socialne delavke in konkretnega CSD.

Uporabniki sodelovanje s CSD doživljajo istočasno z zadovoljstvom (predvsem zaradi sprejetosti in korektnega sodelovanja s strokovno delavko), obenem pa doživljajo tudi sram zaradi finančne odvisnosti od DSP in občutka, da »prosijačijo« za denar. Glede na to, da na ta način opisujejo doživljanje uporabniki s podpisanim dogovorom in tudi uporabniki z osebnim načrtom, lahko rečem, da je to v večini primerov splošno dojemanje lastne vloge kot uporabnika pravic iz javnih sredstev. Takšna drža in občutki uporabnikov so posledica politike stigmatizacije, ki prejemnike socialnih pomoči označuje za pasivne porabnike državnega denarja, ki zavestno (ležerno) vztrajajo v vlogi prejemnika pomoči. Glede na ugotovitve, da si dejansko vsi intervjuvanci želijo finančne neodvisnosti, zaposlitve ali upokojitve in so pri izhodu iz svojih (kompleksnih) stisk nemočni, kaže, da zgoraj naveden stereotip ne drži. Uporabniki si želijo drugačnega življenja, ki jim ostaja nedostopno, saj jim socialna politika ne omogoča izhoda iz revščine.

Sklep 18: Tako uporabniki s podpisanim dogovorom kot uporabniki z osebnim načrtom sodelovanje s CSD doživljajo ambivalentno. Izražajo zadovoljstvo zaradi dobrega sodelovanja s strokovno delavko, izražajo pa tudi sram, ker so se znašli v vlogi prosilca socialne pomoči.

V življenju posameznikov in tudi pri uresničevanju zastavljenih ciljev je zelo pomembna podpora ožje in širše družine, pa tudi podpora drugih pomembnih oseb, npr. zdravnika, psihiatra,…

Sklep 19: Ugotavljam, da je pri obeh metodah pomembna povezava s socialno mrežo uporabnika in da je raziskovanje te mreže ključno za socialno delo iz perspektive moči.

10.2. PREDLOGI

Predlog 1: Socialni delavec naj z vsakim uporabnikom posebej opredeli način dela. Metodo socialnega dela naj izbere glede na kompleksnost posameznikovih potreb ter glede na opažanja glede uporabnikove (ne)moči.

Predlog 2: Ena od možnosti v obstoječem sistemu socialnega varstva je, da socialna delavka metodo dela opredeli v okviru prve socialne pomoči (za začasno nezaposljive osebe, ki niso prejemniki DSP) ali pa ob oddaji vloge za uveljavljanje pravic iz javnih sredstev (za prejemnike DSP).

Predlog 3: Ne glede na izbrano metodo dela naj bo socialna delavka posebej pozorna na vzpostavljanje delovnega odnosa.

Predlog 4: Glede na to, da je pri obeh raziskovanih metodah dela izkazano, da uporabnik pri izbiri in določitvi ciljev potrebuje pomoč socialne delavke, naj se pri obeh metodah dela uporabi tudi temeljna operacija raziskovanja življenjskega sveta uporabnika in omogočanje dostopa do sredstev.

Predlog 5: Socialni delavec naj ob zavedanju individualnosti posameznika in njegove specifične življenjske situacije teži k temu, da pomaga pri iskanju in izbiri konkretnih individualnih ciljev. To lažje doseže z uporabo metode osebnega načrtovanja in izvajanja storitev.

Predlog 6: Pri določanju aktivnosti uporabnikov naj se socialni delavec zaveda pasti socialne politike pogojevanja prejemanja javnih sredstev z aktivnostjo prejemnikov.

Uporabnikom naj pokaže na realnost socialne države in mu pomaga dostopati do vseh sredstev, ki mu v skladu s solidarnostjo in socialno pravičnostjo pripadajo.

Predlog 7: Socialni delavec naj v procesu dela uporabnika podpre tudi s priznanjem, da uporabnik za svojo nemoč ni kriv sam, temveč je revščina in številčna brezposelnost posledica slabe socialne politike. Nepravično je, da uporabniki sebe krivijo za to, da jim ni zagotovljena pravica do dela (izgovore iščejo v zdravstvenih težavah, starosti,…).

Predlog 8: Socialni delavci naj se izobražujejo tudi na področju socialnega izključevanja. Stremijo naj h kritičnosti glede socialne države in politike stigmatizacije prejemnikov socialne pomoči. Takšne vrste izobraževanj ne moremo pričakovati s strani pristojnih ministrstev.

Predlog 9: Socialni delavci naj aktivno spremljajo in kritično vrednotijo spremembe socialne zakonodaje in uveljavljanja novih socialno varstvenih storitev (npr. socialne aktivacije). Ob tem naj opozarjajo na nepravičnost in socialno izključenost, ki jo uzakonja sodobna socialna politika.

11. NAMESTO ZAKLJUČKA

Država je v letu 2016 našla odgovor glede socialne aktivacije dolgotrajnih prejemnikov DSP. MDDSZ se je javil na razpis Evropskega socialnega sklada in pridobil evropska sredstva za zaposlitev 46 koordinatorjev socialne aktivacije ter financiranje konkretnih programov, ki naj bi lokacijsko pokrivali celotno Slovenijo in tako omogočali dostopnost tudi prebivalcem ruralnih območij, ki so največkrat izključeni zaradi težav z lastnim in javnim prevozom.

V marcu in aprilu 2017 je bil odprt razpis za dolge in kratke programe izvajalcev, ki bodo izvajali socialno aktivacijo. Pri naboru oseb, ki se bodo v te programe vključile, so ključni CSD – ji in Uradi za delo. Če je bilo prvotno zamišljeno, da je socialna aktivacija potrebna oz. zaželena za dolgotrajne prejemnike pravic iz javnih sredstev, ki so zaradi različnih kombinacij težav težje in dalj časa nezaposljivi, s tem pa vse bolj pasivni in izključeni iz družbe, konkreten projekt MDDSZ, t.i. socialna aktivacija, zajema samo osebe, mlajše od 49 let, ki so v zadnjih 24 mesecih prejeli DSP najmanj 12 krat. V programe se ne morejo vključiti odvisniki, osebe s težavami v duševnem zdravju niti starejši.

V mesecu marcu 2017 je v Ljubljani potekal posvet za t.i. kontaktne osebe na CSD, ki bodo odgovorne za nabor oseb ter bodo aktivno sodelovale s koordinatorji socialne aktivacije. Na posvetu je bilo s strani nekaterih strokovnih delavcev CSD jasno izraženo nestrinjanje z izvedbo projekta, ker CSD-jem nalaga nove naloge brez dodatnega kadra (izbor oseb, primernih za vključitev v programe). Obenem pa se postavlja dvom v učinkovitost projekta, saj ostajajo najbolj ranljivi uporabniki s kompleksnimi zdravstvenimi, duševnimi, finančnimi težavami ponovno izključeni. Na CSD ugotavljamo, da večina oseb, ki so bile označene kot začasno nezaposljive, niso primerni kandidati za vključitev v razpisane programe socialne aktivacije. Sprašujemo se, kako bo torej celotna shema in milijoni evrov, ki so na voljo, dejansko pripomoglo, da se naši uporabniki okrepijo in postanejo socialno aktivnejši. Izgleda, da je politiki socialnega varstva bolj pomembna socialna aktivacija sama po sebi.

Očitno bomo socialni delavci za etično ravnanje z ranljivimi (in ranjenimi) posamezniki, ki jih vsakodnevno srečujemo pri svojem delu v državnem sistemu socialne države, še vedno odgovorni predvsem uporabnikom samim in lastni vesti. In na tej točki se vračam na teoretska izhodišča prvih poglavij, v katerih opisujem, da so temeljne vrednote socialnega dela enkratnost posameznika in njegova svoboda, socialna pravičnost in solidarnosti ter

etika neizključevanja. To naj bi bilo torej izhodišče ravnanj in poslanstva socialnega dela – ne glede na izbrano metodo dela. In tega se zavedamo tudi socialne delavke na centrih za socialno delo, čeprav nas največkrat ilustrirajo kot šolski primer neupoštevanja teorije v praksi socialnega dela, ob tem pa pozabljajo, da je naše delo delegirano s strani socialne politike. Nenatančno opredeljeni protokoli, kar dostikrat označujemo kot pomanjkljivost, pa so v tem primeru naša prednost, saj se (na srečo) še vedno sami odločamo o načinu opravljanja z zakonom naloženega dela. Mislim, da moja naloga v tem smislu doprinaša nova znanja in razumevanja različnih metod socialnega dela na CSD, ki so lahko v pomoč strokovnim delavcem na CSD in tudi apel oblikovalcem socialne politike. Predvsem apel po tem, da na CSD potrebujemo več časa in prostora za opravljanje socialnega dela.

12. SEZNAM VIROV

Brandon, D., Brandon, A. (1994), *Jin in jang načrtovanja psihosocialne skrbi*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

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

Dragoš, S. (2010), Socialna politika – temelj socialne države. V: Dragoš, S., Hribernik, A., Ignjatović, M., Jaklič, M., Likar, B., Stanojević, M., Vehovar, U., *Neosocialna Slovenija. Smo lahko socialna, obenem pa gospodarsko uspešna družba?* Koper: Univerza na Primorskem, Znanstveno-raziskovalno središče Koper, Univerzitetna založba Annales (163-192).

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

Flaker, V. (2003b), Temeljne in nujne spretnosti socialnega dela. *Socialno delo*, 42, 4/5: 237-257.

Flaker, V. (2015 a), Majhne spremembe zakona o socialnem varstvu – velika priložnost za začetek spreminjanja socialnega varstva. *Socialno delo*, 54, 6: 357-373.

Flaker, V. (2015 b), *Prispevki k taksonomiji socialnega dela in varstva – 1. del.* Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Flaker, V., Mali, J., Kodele, T., Grebenc, V., Škerjanc, J. in Urek, M. (2008), *Dolgotrajna oskrba: očrt potreb in odgovorov nanje.* Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Flaker, V., Mali, J., Rafaelič, A. in Ratajc, S. (2013), *Osebno načrtovanje in izvajanje storitev.* Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo. Dostopno na : http://www.scsd.si/novost-v-katalogu-javnih-pooblastil/items/nov-katalog.html (25.10.2016).

Leskošek, V. (2015), Criminalization of the poor – conditioning the access to social rights. V: *Precarity and the shrinking welfare state.* Prispevek na konferenci. Dostopno na: https://marketizationineurope.files.wordpress.com/2015/08/program-precarity-and-teh-shriniking-welfare-state3.pdf (25.05.2017).

Leskošek, V., Dragoš, S. (2014), Social inequality and poverty in Slovenia – policies and consequences. *Družboslovne razprave,* 30, 76 (Fakulteta za družbene vede): 39-53.

Mesec, B. (1997 a), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu I*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo, (skripta).

Mesec, B. (1997 b), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu II*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo, (skripta).

Mešl, N. (2008), *Razvijanje in uporaba znanja v socialnem delu z družino.* Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Miloševič Arnold, V., Poštrak, M. (2003), *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Scripta – Študentska založba.

Pravne podlage za izvajanje nalog CSD. Dostopno na: http://www.scsd.si/tl_files/scsd/dokumenti/katalog-jp/Pravne%20podlage%20za%20Katalog%20julij%2016.pdf (25.10.2016).

Predlog Zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o socialnem varstvu. Dostopno na: http://www.mddsz.gov.si/si/zakonodaja_in_dokumenti/predpisi_v_pripravi/ (30.01.2016)

Škerjanc, J. (2006), *Individualno načrtovanje z udejanjanjem ciljev: Pomen uporabniškega vpliva pri zagotavljanju socialno-varstvene storitve.* Ljubljana: Center RS za poklicno izobraževanje in usposabljanje.

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

Trbanc, M., Smolej Jež, S., Lebar, L. in Dremelj, P. (2015), *Podlage za pripravo in zagon programov socialne aktivacije.* Dostopno na: http://www.irssv.si/upload2/Porocilo%20socialna%20aktivacija_koncno.pdf (14.01.2016).

Urek, M. (2005), *Zgodbe na delu*: Pripovedovanje, zapisovanje in poročanje v socialnem delu. Ljubljana: Založba /*cf..

Zakon o duševnem zdravju (2008), *Uradni list RS*, 77/08 in 46/15 – odl. US.

Zakon o socialnem varstvu(2007), *Uradni list RS*, 3/2007 - uradno prečiščeno besedilo 2, 23/2007 - popr., 41/2007 - popr., 114/2006 - ZUTPG, 57/12, 39/16 in 52/16 – ZPPreb-1.

Zakon o socialnovarstvenih prejemkih (2010), *Uradni list RS*, 61/10, 40/11, 14/13, 99/13, 90/15 in 88/16.

Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o socialnem varstvu (2016), *Uradni list RS*, 39/2016.

Zakon o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev (2010), *Uradni list RS*, 62/10, 40/11, 40/12 – ZUJF, 57/12 – ZPCP-2D, 14/13, 56/13 – ZŠtip-1, 99/13, 14/15 – ZUUJFO, 57/15, 90/15, 38/16 – odl. US, 51/16 – odl. US in 88/16.

13. PRILOGE

12.1. Priloga 1: Predloga vprašanj za delno strukturiran intervju

1. S strani zavoda za zaposlovanje ste bili obveščeni, da boste vodeni v evidenci začasno nezaposljivih oseb. S kakšnimi pričakovanji ste takrat prišli na CSD?
2. Kakšne cilje, pričakovanja, namene za prihodnost ste imeli že pred prihodom na CSD? O katerih konkretnih ciljih ste razmišljali?
3. Kako je potekal prvi pogovor na centru za socialno delo? Kaj vam je povedala socialna delavka? Kako vam je predstavila vajino sodelovanje? Kaj ste v tem pogovoru lahko povedali vi? Kakšne predloge ste podali? Kako so bili upoštevani?
4. Če se spomnite srečanj, na katerih ste oblikovali dogovor o reševanju socialne problematike, kdo je definiral in izbral cilje?
5. Kako je v dogovoru/osebnem načrtu zapisana, upoštevana vaša osebna konkretna situacija?
6. Kako ste danes zadovoljni z izbiro teh ciljev? Kaj bi naredili drugačne, kaj bi spremenili ali dodali?
7. Kako ste se lotili uresničevanja zastavljenih ciljev? Ste ob tem čutili kakšen pritisk (v smislu bojazni pred izgubo denarne pomoči)?
8. Kako so vam pri tem pomagali oz. so vas podpirali strokovni delavci iz centra za socialno delo?
9. Kakšno podporo bi še potrebovali s strani strokovnih delavcev iz centra za socialno delo?
10. Kdo in na kakšen način vam je še bil v pomoč pri uresničevanju zastavljenih ciljev?
11. Kako sta proces sodelovanja s CSD in izvajanje zastavljenih ciljev vplivala na vaše življenje? Kakšne spremembe opažate?
12. Kateri cilji so se uresničili in kateri ne?
13. Kaj bi bilo potrebno, da bi se uresničili v večji meri?
14. Kdo in na kakšen način bi vas še lahko podprl in vam pomagal?
15. Bi želeli centru za socialno delo sporočiti še kaj?

12.2. Priloga 2: Zapis in transkripcije intervjujev s podčrtanimi izjavami

U1: Uporabnica A; S: spraševalka

S: S strani zavoda za zaposlovanje ste bili obveščeni, da boste vodeni v evidenci začasno nezaposljivih oseb. S kakšnimi pričakovanji ste takrat prišli na CSD?
U1: Da spomnim se, bila sem pri vašem sodelavcu.(A1) Takrat sem bila še v bloku in sem imela ogromno drugih problemov, zato se nisem tako zelo ubadala s tem.(A2) Je pa res, da sem ves čas imela željo, da bi dobila službo.(A3) Bivši mož mi je vedno oponašal, da nimam službe, zato sem se počutila manjvredno.(A3)
S:Kakšne cilje, pričakovanja, namene za prihodnost ste imeli že pred prihodom na CSD? O katerih konkretnih ciljih ste razmišljali?
U1: Vedno je bil moj cilj, da bi imela službo.(A5) Pa že dalj časa sem čutila, da moram nekaj spremeniti, nekaj narediti za sebe.(A6) Samo nisem vedela kaj in kako.(A7) Ko ste mi rekla, da bi sodelovala, sem bila takoj za to, ker ste se mi zdela tako prijazna in taka fajn oseba.(A8)
S: Kako je potekal prvi pogovor na centru za socialno delo? Kaj vam je povedala socialna delavka? Kako vam je predstavila vajino sodelovanje? Kaj ste v tem pogovoru lahko povedali vi? Kakšne predloge ste podali? Kako so bili upoštevani?
U1: Prvega pogovora se spominjam. Bilo je zelo težko. Težko in boleče je razlagati osebne stvari, še posebej, ker gre za res težke probleme.(A9) Se pa spomnim, da ste mi vse razložili, kakšni so koraki, kaj približno bova delali.(A10) Zdi se mi, da predlogov nisem podala sama.(A11) Pravzaprav ste mi vi pomagali, da sva predloge našli. Iz mojih besed ste znali izbrati, izluščiti, kaj potrebujem.(A12) Potem ste mi to predlagali, jaz pa sem povedala, s čim se strinjam in česar ne želim.(A13) Seveda sem lahko povedala, kaj si želim, ampak največ ste mi pa vi pomagali pri predlogih.(A14)
S: Če se spomnite srečanj, na katerih ste oblikovali dogovor o reševanju socialne problematike, kdo je definiral in izbral cilje?
Glej zgoraj
S: Kako je v dogovoru/osebnem načrtu zapisana, upoštevana vaša osebna konkretna situacija?
U1: Zelo. Moja situacija je upoštevana zelo. Zdi se mi, da je to čisto poseben načrt prav za mene.(A15)
S: Kako ste danes zadovoljni z izbiro teh ciljev? Kaj bi naredili drugačne, kaj bi spremenili ali dodali?
U1: Z izbiro ciljev sem res zelo zadovoljna. Vsega je ravno prav, nič ne bi odvzela ali dodala. Z vsakim ste mi zelo pomagali.(A16) Najbolj sem vam hvaležna, da ste mi pomagali do gospe Mojce na psihoterapijo. (A17) Zdaj se mi zdi, da sem čisto drug človek, kot sem bila včasih in tudi drugi to opažajo.(A18)
S: Kako ste se lotili uresničevanja zastavljenih ciljev? Ste ob tem čutili kakšen pritisk (v smislu bojazni pred izgubo denarne pomoči)?
U1: Najprej sem se morala zelo poglobiti vase. Ni bilo preveč lahko.(A19) Jaz sem že vse življenje tako zaprta sama vase. Imam svoje mnenje, pa ga ne povem, ne da ga ne upam, zdelo se mi je, da nikogar zares ne zanima. Sem pa vesela, ker znam tako presoditi ljudi, vem, koga zares skrbi zame in kdo je samo narejeno prijazen, ko mu pa obrnem hrbet, bi mi pa najraje porinil nož v hrbet. Sedaj takšne ljudi prijazno pozdravim in grem naprej, ne ubadam se več z njimi.(A20) Prej sem hotela biti prijazna do vseh, sedaj pa nimam več slabe vesti, če jih pustim pri miru.(A21) Hočem pa, da tudi one pustijo mene. Nekaj sem morala spremeniti pri sebi.(A22) Pritiskov nisem čutila nobenih, bilo mi je bolj v pomoč.(A23)
S:Kako so vam pri tem pomagali oz. so vas podpirali strokovni delavci iz centra za socialno delo?
U1: Najbolj ste mi pomagala vi, ker ste tako prijazna in ste se pogovarjala z mano. Prej nisem imela nikogar.(A24) To mi je dalo samozavest, da sem tudi jaz pomembna.(A25) Ves čas ste me podpirala(A26), dogovorila ste se za psihoterapijo, kamor res rada grem, (A27) za kar sem vam zelo hvaležna in ne vem, kdaj vam bom to lahko poplačala.(A28)
S: Torej se vam zdi, da je pogovor tisto, kar je bilo najbolj pomembno?
U1: Ja, pogovor, da sem lahko razmišljala o sebi in tem, kar hočem.(A29) In pa to, da ste se dogovorila za psihoterapijo.(A30)
S: Kakšno podporo bi še potrebovali s strani strokovnih delavcev iz centra za socialno delo?
U1: Nič posebnega drugega. (A31)
S: Kdo in na kakšen način vam je še bil v pomoč pri uresničevanju zastavljenih ciljev?
U1: V pomoč mi je bila sestra, ki mi je rekla, da jo lahko pokličem kadarkoli bi jo potrebovala ali bi mi bilo hudo, za pogovor.(A32) In pa da me je z avtom peljala, kadar ni bila v službi.(A33) V pomoč mi je bila tudi mama, mama je pač mama. K njem grem lahko kadarkoli, danes smo skupaj prišli v Sevnico je prespala pri nama na Ledini.(A34) Pa pomagal mi je tudi Pavle, največ s tem, da se je strinjal, da prihajam na center, da ni nasprotoval in mi ni govoril, kaj mi je treba, da hodim k vam.(A35) No, pa da me je pripeljal, to je tudi njegova velika podpora.(A36)
S: Kako sta proces sodelovanja s CSD in izvajanje zastavljenih ciljev vplivala na vaše življenje? Kakšne spremembe opažate?
U1: To mi je zelo spremenilo življenje. Zdi se mi, da sem čisto drug človek,(A37) nisem več tako zaprta sama vase, sem bolj samozavestna.(A38) Vidim, da je prav, da naredim nekaj zase.(A39) Tudi drugi opažajo, da je drugače.(A40) Res sem vam hvaležna.(A41)

S: Kateri cilji so se uresničili in kateri ne?
U1: Uresničili so se skoraj vsi cilji. Dogovorili smo se glede prijave naslova.(A42) Šla sem k psihiatrinji, naslednji pregled imam v septembru.(A43) Saj vem, da me bo kregala, ker ne jem antidepresivov, ampak bojim se, da bi postala odvisna tako kot moj sin. Raje si pomagam sama, se pomirim z zeliščnimi čaji in tako. Uresničil se je tudi cilj, da se vključim v psihoterapijo, tam mi je zelo všeč in sem vesela, da lahko hodim.(A44) Tudi s sinom je malo bolje, ko se srečujeva pri moji mami,(A45) se mi zdi, da ni več pod vplivom substanc, lepo se pogovarjava. Dobro je, da ga obiskuje javni delavec preko CSD, da gresta kam skupaj in se mu malo razbije dan, da ne misli na slabše stvari. Nisem se še vključila v Ozaro, ker zaenkrat še ne želim, mogoče kdaj kasneje.(A46) Neizpolnjen cilj je tudi, da nimam službe.(A47)
S: Kaj bi bilo potrebno, da bi se uresničili v večji meri?
U1: Če pogledam na to, da nimam službe, mislim, da je glavna ovira moje zdravstveno stanje.(A48) Imam zelo slabo kri, tudi psihično še nisem vsak dan OK. Šla bom do osebnega zdravnika, ko se vrne v službo, zaradi slabokrvnosti. Zavedam se, da če imaš službo, potem moraš hoditi v službo – vsak dan. To pričakujejo delodajalci in normalno, da je to tvoja dolžnost.(A49) Jaz pa se še ne počutim, da bi vsak dan lahko hodila redno na delo. Potrebno je torej, da se zdravstveno okrepim.(A50)
S: Kdo in na kakšen način bi vas še lahko podprl in vam pomagal?
U1: Ne vem. Mislim, da so vsi pomembni že vključeni.(A51)
S: Bi želeli centru za socialno delo sporočiti še kaj?
U1: Ne nič posebnega. Samo to, da ste res super oseba. In da sem vam zelo hvaležna, da ste mi pomagali.(A52)

ENOTE KODIRANJA	KODA	PODKATEGORIJA	KATEGORIJA
Da spomnim se (samo), bila sem pri vašem sodelavcu.(A1)	Zabrisan spomin	Podpis dogovora	Delo z uporabnikom
Takrat sem bila še v bloku in sem imela ogromno drugih problemov, zato se nisem tako zelo ubadala s tem.(A2)	Okupacija s problemi	Življenjske razmere pred dogovorom	Uporabnikova situacija
Je pa res, da sem ves čas imela željo, da bi dobila službo.(A3)	Želja po zaposlitvi	Želja pred sodelovanjem s CSD	Želje in potrebe
Bivši mož mi je vedno oponašal, da nimam službe, zato sem se počutila manjvredno.(A4)	Občutek manjvrednosti	Doživljanje pred sodelovanjem s CSD	Uporabnikova situacija
Vedno je bil moj cilj, da bi imela službo.(A5)	Želja po zaposlitvi	Želja pred sodelovanjem s CSD	Želje in potrebe
Pa že dalj časa sem čutila, da moram nekaj spremeniti, nekaj narediti za sebe.(A6)	Želja po spremembi	Želja pred sodelovanjem s CSD	Želje in potrebe
Samo nisem vedela kaj in kako.(A7)	Lastna nemoč	Doživljanje pred sodelovanjem s CSD	Uporabnikova situacija
Ko ste mi rekla, da bi sodelovala, sem bila takoj za to, ker ste se mi zdela tako prijazna in taka fajn oseba.(A8)	Pripravljenost za sodelovanje	Pred osebnim načrtovanjem	Delo z uporabnikom
Prvega pogovora se spominjam. Bilo je zelo težko. Težko in boleče je razlagati osebne stvari, še posebej, ker gre za res težke probleme.(A9)	Težki začetki načrtovanja	Osebno načrtovanje	Delo z uporabnikom

Se pa spomnim, da ste mi vse razložili, kakšni so koraki, kaj približno bova delali.(A10)	Jasna opredelitev sodelovanja	Osebno načrtovanje	Delo z uporabnikom
Zdi se mi, da predlogov nisem podala sama.(A11)	Pomoč pri iskanju ciljev	Izbira ciljev	Cilji
Pravzaprav ste mi vi pomagali, da sva predloge našli. Iz mojih besed ste znali izbrati, izluščiti, kaj potrebujem.(A12)	Pomoč pri iskanju ciljev	Izbira ciljev	Cilji
Potem ste mi to predlagali, jaz pa sem povedala, s čim se strinjam in česar ne želim.(A13)	Možnost osebnega izražanja	Izbira ciljev	Cilji
Seveda sem lahko povedala, kaj si želim, ampak največ ste mi pa vi pomagali pri predlogih.(A14)	Možnost osebnega izražanja	Izbira ciljev	Cilji
Zelo. Moja situacija je upoštevana zelo. Zdi se mi, da je to čisto poseben načrt prav za mene.(A15)	Individualnost ciljev	Izbira ciljev	Cilji
Z izbiro ciljev sem res zelo zadovoljna. Vsega je ravno prav, nič ne bi odvzela ali dodala. Z vsakim ste mi zelo pomagali.(A16)	Zadovoljivi cilji	Izbira ciljev	Cilji
Najbolj sem vam hvaležna, da ste mi pomagali do gospe Mojce na psihoterapijo.(A17)	Hvaležnosti	Doživljanje	Sodelovanje s CSD
Zdaj se mi zdi, da sem čisto drug človek, kot sem bila včasih in tudi drugi to opažajo.(A18)	Osebnostne spremembe	Spremembe po sodelovanju s CSD	Uporabnikova situacija
Najprej sem se morala zelo poglobiti vase. Ni bilo preveč lahko.(A19)	Aktivno sodelovanje	Izvajanje osebnega načrta	Delo z uporabnikom
Sem pa vesela, ker znam tako presoditi ljudi, vem, koga zares skrbi zame in kdo je samo narejeno prijazen, ko mu pa obrnem hrbet, bi mi pa najraje porinil nož v hrbet. Sedaj takšne ljudi prijazno pozdravim in grem naprej, ne ubadam se več z njimi.(A20)	Večja samozavest	Spremembe po sodelovanju s CSD	Uporabnikova situacija
Prej sem hotela biti prijazna do vseh, sedaj pa nimam več slabe vesti, če jih pustim pri miru.(A21)	Zna poskrbeti zase	Spremembe po sodelovanju s CSD	Uporabnikova situacija
Nekaj sem morala spremeniti pri sebi.(A22)	Osebnostna sprememba		

	Spodbuda	Spremembe po sodelovanju s CSD	Uporabnikova situacija
Pritiskov nisem čutila nobenih, bilo mi je bolj v pomoč.(A23)	Svetovanje		
Najbolj ste mi pomagala vi, ker ste tako prijazna in ste se pogovarjala z mano. Prej nisem imela nikogar.(A24)	Občutek pomembnosti	Pritiski v smislu »workfare«	Sodelovanje s CSD
To mi je dalo samozavest, da sem tudi jaz pomembna.(A25)	Podpora	Različne storitve	Sodelovanje s CSD
Ves čas ste me podpirala.(A26)	Koordinacija oskrbe, podpore in pomoči	Doživljanje	Sodelovanje s CSD
Dogovorila ste se za psihoterapijo, kamor res rada grem.(A27)	Hvaležnost	Različne storitve	Sodelovanje s CSD
…za kar sem vam zelo hvaležna in ne vem, kdaj vam bom to lahko poplačala.(A28)	Svetovanje	Različne storitve	Sodelovanje s CSD
Ja, pogovor, da sem lahko razmišljala o sebi in tem, ker hočem.(A29)	Koordinacija oskrbe, podpore in pomoči	Doživljanje	Sodelovanje s CSD
In pa to, da ste se dogovorila za psihoterapijo.(A30)	zadostna podpora CSD	Različne storitve	Sodelovanje s CSD
Nič posebnega drugega.(A31)	podpora	Drugo	Sodelovanje s CSD
V pomoč mi je bila sestra, ki mi je rekla, da jo lahko pokličem, kadarkoli bi jo potrebovala ali bi mi bilo hudo, za pogovor.(A32)	prevoz	Sestra	Sodelovanje z drugimi
In pa da me je z avtom peljala, kadar ni bila v službi.(A33)	Podpora mame		
V pomoč mi je bila tudi mama, mama je pač mama. K njem grem lahko kadarkoli, danes smo skupaj prišli v Sevnico je prespala pri nama na Ledini.(A34)	Spodbuda za sodelovanje s CSD	Sestra	Sodelovanje z drugimi
Pa pomagal mi je tudi P., največ s tem, da se je strinjal, da prihajam na center, da ni nasprotoval in mi ni govoril, kaj mi je treba, da hodim k vam.(A35)	Prevoz	Mama	Sodelovanje z drugimi
No, pa da me je pripeljal, to je tudi njegova velika podpora.(A36)	Osebnostna sprememba	Partner	Sodelovanje z drugimi
To mi je zelo spremenilo življenje. Zdi se mi, da sem čisto		Partner	Sodelovanje z drugimi

drug človek…(A37) …nisem več tako zaprta sama vase, sem bolj samozavestna.(A38) Vidim, da je prav, da naredim nekaj zase.(A39) Tudi drugi opažajo, da je drugače.(A40) Res sem vam hvaležna.(A41) Uresničili so se skoraj vsi cilji. Dogovorili smo se glede prijave naslova.(A42) Šla sem k psihiatrinji, naslednji pregled imam v septembru.(A43) Uresničil se je tudi cilj, da se vključim v psihoterapijo, tam mi je zelo všeč in sem vesela, da lahko hodim.(A44) Tudi s sinom je malo bolje, ko se srečujeva pri moji mami…(A45) Nisem se še vključila v Ozaro, ker zaenkrat še ne želim, mogoče kdaj kasneje.(A46) Neizpolnjen cilj je tudi, da nimam službe.(A47) Če pogledam na to, da nimam službe, mislim, da je glavna ovira moje zdravstveno stanje.(A48) Zavedam se, da če imaš službo, potem moraš hoditi v službo – vsak dan. To pričakujejo delodajalci in normalno, da je to tvoja dolžnost.(A49) Jaz pa se še ne počutim, da bi vsak dan lahko hodila redno na delo. Potrebno je torej, da se zdravstveno okrepim.(A50) Ne vem. Mislim, da so vsi pomembni že vključeni.(A51) In da sem vam zelo hvaležna, da ste mi pomagali.(A52)	Večja samozavest Zna poskrbeti zase Priznanje drugih Hvaležnost Ureditev bivanja Zdravje Psihoterapija Izboljšanje družinskih odnosov Družabnost Zaposlitev Ovire Zavedanje odgovornosti Okrepitev zdravja Zadostna podpora Hvaležnost	Sprememba po sodelovanju s CSD Sprememba po sodelovanju s CSD Sprememba po sodelovanju s CSD Sprememba po sodelovanju s CSD Doživljanje Uresničen cilj Uresničen cilj Uresničen cilj Uresničen cilj Neuresničen cilj Neuresničen cilj Neuresničen cilj Izvajanje osebnega načrta Želja za prihodnost Pomembni drugi	Uporabnikova situacija Uporabnikova situacija Uporabnikova situacija Uporabnikova situacija Sodelovanje s CSD Cilji Cilji Cilji Cilji Cilji Cilji Cilji Delo z uporabnikom Želje in potrebe Sodelovanje z drugimi

		Doživljanje	Sodelovanje s CSD

U2: uporabnica B, S: spraševalka

S: Če se najprej spomnimo. V 2013 so vas na zavodu obvestili, da ne boste več tam v evidenci, da boste zdaj odstopljeni na Center, kakor bi rekli. In potem so vas pač usmerili k nam. S kakšnimi pričakovanji ste vi takrat prišli na center, kaj je to pomenilo za vas?
U2: Joj iskreno rečeno, takrat res nisem vedela, kam, kako. Ker je to prvič nekaj na novo, nisem vedela, kaj to pomeni. Nisem vedela, zakaj nas sploh dajejo z zavoda, da nismo na zavodu, ker nisem vedela, za kaj se gre.(B53) Potem sem prišla do tebe, potem si mi pa ti potem prav lepo detajlno povedla kaj in zakaj.(B54) Tako da zdaj… Kaj naj rečem, ne morem reči, da mi gre slabo, ali pa da rečem, da mi gre ful dobro… Tako kot je, mora biti.
S: V bistvu vas je zanimalo, za kaj se gre?
U2: Ja seveda, itak. Ko se človek prvič sreča s takimi stvarmi, veš da si tam, nekaj moraš vedeti o tem.
S: Kaj vas je najbolj skrbelo, to glede denarne pomoči?
U2: Ja tudi tole, po drugi strani sem mislila, kaj pa sedaj to? Enostavno so nas izbrisali, da nimamo nič, da enostavno ne obstajamo. To sem mislila po eni strani.(B55) Po drugi strani pa, kako naj rečem, prav zanimalo me je, kaj, za kaj se gre.(B56) Če bi ostala brez nečesa, normalno da bi odšla naprej nekam.(B57) Službe vem, da sigurno… če je do zdaj nisem dobila, to sigurno ni.(B58)
S: Tako da ni bil ravno vaš glavni cilj, dobiti službo? Ste računali, da je to že težko za vas?
U2: Težko. Na začetku sem skoz, ko sem hodila na Papilot, sem bila prepričana 99 procentov, da bom. Potem pa ko sem izgubila nado v sebi, pa zdravstvene situacije, kakršne so… In prej ko smo se pogovarjali na zavodu in tukaj pri gospe M. in pri zdravnici, sem videla, da iz službe nič ne bo.(B59)
S: Kakšne ste pa imeli cilje, ali pa predstave, načrte za prihodnost?
U2: Takrat? Jaz sem mislila, službo dobiš sigurno. Delati do penzije, dokler bo šlo.(B60) Takrat so bili čisto drugačni časi. Prvič ko greš iz službe ven, sem mislila, da bom spet dobila službo. Potem sem pa zbolela… Ena operacija, druga, tretja zaporedno ena za drugo. Potem sem pa izgubila vse upanje za službo, res.(B61) Zdaj pa ne vem, kaj me bo jutri čakalo. To je veliko veliko vprašanje.(B62) Iskreno rečeno, želela bi, vesela bi bila, če bi bila služba, ker vem, da rabim delovno dobo(B63), ampak na žalost.
S: Zdaj bo malo dlje trajalo, da bi do penzije prišla, ne?
U1: Ja, ker vidim, koliko je ura, da iz tega ni nič. Ker je starost, pa še zdravstvene težave.(B64) Mislim, saj bi rada delala, kdo pa ne bi rad imel svojega denarja.(B65)
S: Takrat smo potem kar določili, ali kako se vam je zdelo, nismo vas ravno vprašali, kaj bi želeli, da boste delovno aktivni. Smo rekli nekako, da se boste vključili v Papilot, ne? Ste bila kdaj povabljena na tiste delavnice?
U2: Ja sem bila, pa vključena v delavnice Papilot… Tudi že prej, pa je bilo rečeno, da nas bodo v Kopitarni vzeli, pa nas niso. Potem so nas izključili, kaj in kako nimam pojma. (B66)
S: Pa se vam je zdel tale dogovor, ko smo ga podpisali, kaj koristnega? Ste imela potem kaj od tega?
U2: Tole, ko sem hodila k vam?
S: Ne, tole iz leta 2013, ko smo se dogovorili, da boste aktivno reševali svojo situacijo in se boste vključili v programe Papilota.
U2: To smo mi na zadnji… Če ni bilo to 2013… Ko smo nekaj hodili tukaj, pa je zdravnica prihajala iz Ljubljane. Pa pač takrat je bilo… Joj, neki pregledi in ne vem kaj…(B67) Iz tega nič ni. Od takrat ko smo bili pri zdravnici, pa so nam rekli, da nam bodo povedali, kako in kaj, nič ni. Ne duha ne sluha od tega.(B68) To je bilo na zadnji.
S: No, potem sva pa midve lani, potem čez dve leti, sva pa malo bolj resno zastavili te cilje. Se mogoče spomnite, kako so takrat potekali najini prvi pogovori? Kako sem vam jaz predstavila zadevo?
U2: Super.
S: Misli, kaj ste izvedeli takrat?
U2: Po eni strani nekako bolj sproščeno, bolj odkrito.(B69) Po eni strani sem bila včasih strahopetna, kako pa kaj, pa sem sedaj bolj sproščena.(B70)
S: To mislite v najinem odnosu?
U2: V najinem odnosu, pa tudi tako. Pa vse sorte, ko razmišljam. Ko si mlad, pa srednje starosti, pa starejši, pa take stvari, nekako se privadiš tem vsem, pa rečeš, kar bo, bo. Boriš se, kolikor lahko, in to je to.(B71)
S: To bi lahko rekli, da ste skozi leta dozorela v tem.

U2: Tako.
S: Se spomnite, kako sem vam jaz takrat predstavila najino sodelovanje? Kaj naj bi zdaj midve naredile? Kako bo ta načrt napisan, ta življenjepis, pa to. Se to kaj spomnite?
U2: No, jaz se spomnim nekaj takega, ampak ravno kakšen detajl, ne vem kaj bi zdaj… Vem, za kaj se gre, ampak ravno detajl kakšen, da bi zdaj povedala, pa ne. (B72)
S: Se spomnite, katere cilje smo takrat oblikovale?
U2: (razmišlja v zadregi) Joj, ne morem (se spomniti)… (B73)
S: Recimo, eno sva dali, da bi izboljšali finance, pa sva rekli, da boste hodili v dom upokojencev, da boste prostovoljka.
U2: Ja…
S: Se vam zdi, da sem se jaz te cilje zamislila za vas, ali da sva jih skupaj oblikovali, ali da ste jih vi predlagala?
U2: Kaj pa vem, včasih ko sva govorili o teh ciljih, ko si jih predlagala, je meni tudi bilo nekako v redu… (B74)
S: Aha, tako da sem jih jaz nekako ven izluščila iz vaših besed, vi ste se pa potem… Ste imela možnost, da se strinjate?
U2: Tako, ja se strinjam. Tako, ja. Super je bilo.
S: Ni se vam zdelo vsiljivo? Da bi rekla, tole pa morate…
U2: Ne ne, ah ne! Prav fino. Po eni strani… Malo človek gre med ljudi. (B75) Pa tako ko si rekla, da sem malo dozorela s takimi stvarmi.(B76) Jaz sem želela, da grem naprej. (B77)
S: Da se tudi česa novega lotite zdaj, ne?
U2: Tako, tako. Da se človek pomiri s svojo usodo in to je to. (B78)
S: Tako da lahko rečete, da je v tem, kar sva midve zapisali takrat, upoštevano vaše konkretno življenje?
U2: Ja, ja, je upoštevano moje konkretno življenje.(B79)
S: Da niso kar na splošno cilji za vse enako, ampak da se zdi da je to prav za vas postavljeno?
U2: Ne, ne. Bi rekla, ko človek tako pride… Recimo ko je človek mlad, pa pride v malo starejše generacije, pa vidiš in dobrih in slabih, pol pa rečeš, hvala Bogu samo da je zdravje. Seveda je tudi finance in denar, ne moreš brez tega nikamor. Saj pravim, eno z drugim gre. Ampak vsi rečemo, da je zdravje najbolj pomembno. No brez denarja tudi ne gre, vsi bi želeli nekako normalno. Na nekaj visoko nisem navajena, ampak da imaš za osnovno življenje.
S: Tako da je kar važno, da sva se tudi tega dotaknile, ne?
U2: Ja, resno, iskreno rečeno. Saj sami vidimo po sebi, ne moreš nikamor če nimaš denarja. To moraš imeti.
S: Kako ste pa zadovoljni z izbiro teh ciljev, ki smo jih takrat podali? Ali pa če se spomnite, kako ste takrat bili zadovoljni?
U2: Pa super. Ne morem reči, da slabo.(B80)
S: En cilj sva dali, da boste obiskali sorodnike v Bosni.
U2: Ja ravno takrat bila dol. Niste pa še šla v rojstni kraj.
U2: Nisem pa še šla v rojstni kraj. Bog ve, če bom kdaj. Vsako leto imam namen, pa nikoli ne pridem.
S: In upanje, da bi še šli?
U2: Ja, imam upanje.(B81)
S: Mogoče bi še morale ta cilj enkrat malo predelati pa videti, kaj bi rabili zdaj, da bi tisti korak res naredili, da ne bi samo upali…
U2: Pa vsako leto sestra dol pravi,… sestra pa brat tudi nista šla. Onadva sta še dol, pa tudi nista šla. Ni enostavno.
S: Kaj se vam pa zdi, da še manjka? Kdo bi vas moral še podpreti, da bi lahko ta cilj uresničili?
U2: Saj me podpirajo sorodniki in moje punce.(B82) Ampak nekako mi časa primanjkuje zmeram. Vse gre nekako na brzino, nimam časa,(B83) ali pa če jaz imam čas recimo, pa oni drugi nimajo časa, ali pa službo…(B84)
S: Da se uskladite s sorodniki, mogoče to.
U2: Pa ko vsako leto rečemo, gremo, gremo. Pa tudi finance njihove isto. Dol je tudi problem s financami. Pa ne vem, nekako ne jamrajo. Ne vem, ali so navajeni s tem. Recimo oni vse pogostijo doma… (razlaga o navadah pri poroki)…
S: Ali se vam je zdelo, da ste, ko smo tole zastavili, čutili vi kakšen pritisk, da zdaj pa morete nujno te cilje doseči?
U2: Kaj pa vem, niti ne.
S: Ali pa da vas bi bilo strah, da če ne bi tako zastavili, da bi izgubili denarno pomoč?

U2: Eee, kako bi rekla… Če ne bi mogla tisto, kar sva se zmenili, bi prišla vam povedat, da je tako pa tako. Če bi prišla ali bolezen, ali karkoli.(B85)
S: Se vam je zdelo, da se lahko o tem pogovorimo?
U2: Ja tako, normalno. Po drugi stani mi ni to takšen napor. V domu ostanem uro pa pol, dve, kakor kdaj. V glavnem do pol šestih, šestih, ko imajo večerjo, grem. To mi tako hitro nekako mine. Pa sem prav vesela, veste, one gospe, ki so bolj pokretne, malo se pogovorimo, pa zmeraj imajo nekaj za zašiti, za skrajšati, za zarobiti, take stvari.(B86) Veliko nesem domov, ker ne morem vse tam dohiteti. Ali pa tako grem sobo, če katera ne more priti, mislim, včasih… Vsi mi rečejo tam gospa šivilja (se zasmeje). Eni pa pridejo sem, v tisto sobo,, tako zanimivo.
S: Se vam zdi, da je še kdo drug poleg naju, ko smo tole zapisal, vam pomagal, da ste te cilje uresničila?
U2: Ja tam ona na socialni (v domu). Včasih se tako isto pogovarjamo o tem. Pa me je tudi zadnjič vprašala, če bi želela še naprej delati, pa sem rekla, zaradi mene, meni ni problem. Dokler ne rečete stop, bom jaz hodila.(B87)
S: Zakaj mislite, da bi mi rekli stop?
U2: Kaj pa vem, mogoče tudi da bi se to zdelo neka obremenitev socialne, ali ne, ali kaj. Včasih mislim, da ne bi izpadlo, kot da samo izkoriščam in da ne morem več dobivati višje denarne pomoči. Oboje, mešano.(B88)
S: Sem mislila, da bi si želeli, da bi rekli, da vam ni treba več.
U2: Pa v takem nekem smislu ne. Sem mislila, da imate mogoče vi določene neke svoje cilje, da ene napotite sem, druge tja. Po eni strani sem tudi to mislila. Prvo nisem vedela, kakšen je cilj recimo glih za mene, za kako dolgo.(B89)
S: Zdaj se bova pa midve še enkrat dobile in bomo šle skozi te cilje, pa tukaj zgradile za naprej še za eno obdobje, da boste vi vedeli pri čem ste in da pregledamo, če bi karkoli drugače zastavile. Da vas ne bo skrbelo.
U2: Ker po eni strani res mislim, da mine bo katera rekla, evo tukaj je samo zaradi tega denarja. Po drugi strani mislim, da imate mogoče določene take cilje, da nas tako nekam dajete.
S: Ne nimamo.
U2: A po tretji strani mislim, da mogoče ko ti delaš tole nalogo… Ne vem… V resnici pa nič ne vem kaj je prav…
S: No potem pa je mogoče prav, da se pogovorimo enkrat o tem.
U2: Ja. Drugače mi ni težko. Po eni strani sem prav malo vesela, ker mene tudi čaka to isto, če bom prispela do tam. Ko se začnemo starati, vsi mislimo, ali bomo prišli do tam.(B90)
S: Da potem komu polepšate dan?
U2: Ja tudi to, ja. (razlaga o različnih osebah v domu)
S: Kako se vam pa zdi, da so ti zastavljeni cilji, ko ste se le lotila kakšnih drugih stvari zdaj, pač to da hodite v dom, pa kaj smo še zapisale?... Kako se vam pa zdi, da je to vplivalo na vaše življenje? Se vam zdi, da se je kaj spremenilo, ali da je enako?
U2: Kaj pa vem, kako bi rekla? Jaz sem pa tak človek, da zmeraj mislim, da bo jutri boljše.
S: Optimistična.
U2: Ja, optimistična.(B91) Joj zdaj komaj čakam na tisto operacijo, čakam na terapije že od decembra.(B92) Ampak zmeraj misli, tudi včasih ko imam probleme s kostmi, rame pa to, včasih res ne veš, kaj bi naredil. Včasih pa si rečem, najbolj da grem, samo zaklenem, pa grem. Res, grem za Savo, sprehodim se malo, potem pa pridem domov, pa rečem, zdaj mi je pa fino.(B93) Včasih človek pomisli na nekaj najslabšega, včasih pa kot vreme spremenljivo.(B94) Včasih se res nerviram, koliko je za pospraviti, ko otroci pridejo. (razlaga o tem, da pomaga pri pospravljanju tudi pri hčerki)
S: A tako tudi pomagate?
U2: Pa ne tako redno, ampak pridem na obisk. Pa tamale so tako vesele, da pridem. Rečejo, babi, še nikoli nisi bila pri nas. Ali pa ko pride vikend, pa rečejo, ja babi veš, zdaj si pa lahko pri nas, zdaj je pa vikend… Vleče me, prav da grem, moram iti.
S: Saj smo tule del tudi to, da je en vaš cilj, da ste še naprej tako povezani z družino. Da ohranjate lepe stike s hčerkami, z vnukinjami.
U2: Joj, to mi je taprvo.
S: To vam še vedno veliko pomeni, ne?
U2: Mislim, da to celo življenje ostane.
S: To sploh ne rabi biti poseben cilj, to kar samo pride, ne?
U2: Točno tako! Ni debate o taki stvari, taprvo družina.

S: Kako se vam pa zdi, da vam je Center pomagal pri uresničitvi teh ciljev? Ali pa mogoče najin pogovor?
U2: Po resnici povedano, midve ko se pogovarjava.
S: Tak odnos, da se lahko iskreno pomeniva, ne?
U2: Ja, točno tako.
S: Pa je to najbrž kar pomembna stvar, da lahko napreduje človek, ne?
U2: Seveda, da je. Lažje gre, da nimaš tistega straha, treme…(B95)
S: Da sproščeno tudi pomislite, kaj bi povedali. No, saj to me zanima, kaj je tisto… Mogoče to, da se lahko odkrito pomeniš kot človek s človekom?
U2: Točno tako. Mogoče se nisem nikoli. Vem, ko sem pri sodelavki tam hodila, mi je res prisrčna, ampak pri tebi pa imam nekako… Ker si hodila z mojo punco, tako nekako, zaradi tega, te imam kot za hčerko. Pa naj to ostane med nami. Sem pa jaz tak tip, da so mi kakšni ljudje pri srcu, se prav tako navežem, hčerka je isto tako kot jaz. (razlaga o hčerkah)
S: Pa se vam zdi, da če bi nekdo drug načrt z vami postavljal, da bi bilo drugače?
U2: Pa nič ne mislim slabega, ampak nekako… Kako bi rekla? Ker si mogoče hodila v šolo z mojo punco… V tem smislu nekako sva bolj domače. Saj ne rečem, da bi imela neki strah, ampak malo ti je lažje, ko nekoga malo bolj poznaš, pa lažje mu poveš vse.(B96) Po domače rečeno, drugače ti poveš svojemu otroku ali pa enim tujim. Meni je isto lažje sedaj s tabo. Sam resnično ne morem nič slabega povedati za nobenega, ker res nisem imela slabih izkušenj, roko na srce…
S: Na kakšen način bi vam lahko še mi pomagali? Kaj bi rabili, da bi vas podprli?
U2: Pa ja,… (razmišlja)
S: To je zdaj hecno vprašanje, ne?
U2: Slabega ne vidim nič. Kaj naj?
S: So zaenkrat postavljene stvari, tako kot… Si predstavljate, da bi lahko še par let takole živela? Odnose imate v redu…
U2: Ja v redu. To kar se tiče… Slabe besede nimam, res. Samo za pohvaliti, to lahko rečem, drugače pa da bi kaj naprej. Mi ne pade nič na pamet, da bi rekla.(B97)
S: Ste si malo uredila stvari?
U2: Ja, res! Zdaj po eni strani naj ostane, tako kot je. Sem zadovoljna. Če bi bilo bolje, hvala Bogu, če pa ne, pa…
S: Bolje v kakšni stvari?
U2: Pa kaj naj rečem? Vseeno. Mislim božji mir, zdravje, pa finance.(B98) Ne mislim samo za sebe osebno, ampak mislim vse. Če ni drugim dobro, tudi meni ne more biti dobro, če je pa drugim dobro, je tudi meni. Želim vsakemu človeku dobro, pa tudi sami sebi. (še nadaljuje o tem) Tako kot so rekli, nazaj ne grem, naprej pa ne morem. Pa sem tukaj kot sem. Raje ostane tako, borimo se.
S: No saj to je tudi ena stvar, da kar ne obupaš.
U2: Ja, sigurno. Nočem pa, da bi mi rekli, glej jo, kako je uboga. To pa nočem, res. Ma da človek doživi vse, ampak vsi se borimo, da ne bomo ubogi. Kolikor lahko. Vidim vse pozitivno.(B99)
S: Zdaj sem jaz razumela, da bi ve želela, da se malo pogovorimo o tem, kaj mi pričakujemo od vas.
U2: Aja, to. Tudi me to zanima, ja.
S: To vam malo manjka, ne? Da bi vedeli, kam zdaj ta stvar pelje, ne?
U2: Točno tako, ja!(B100)
S: Midve sva zdaj to zastavili, zdaj se pa ti dela in dela, pa ne veste, kdaj bo konec, do kdaj naj bi to trajalo. To, ne?
U2: Točno, ja.
S: Dejansko je pri teh osebnih načrtih tako, da se vsake pol leta ali pa vsako eno leto pregleda, kaj se je zastavilo, kako se je to izvajalo in kje smo sedaj. Kaj bi s temi cilji sedaj želeli. Ker eni cilji so pač takšni, da jih uresničimo in jih ne rabimo več. Recimo, da bi vi šli na obisk (v Bosno), pa ne rabi biti to več cilj za eno leto. Zato je mogoče prav, nisem tudi jaz pomislila, da bi vam dala možnost, da se pogovorimo zdaj o tem, kaj zdaj naprej. Tako da če se strinjate, bi res se še enkrat dobile, da se potem o teh ciljih pomenimo.
U2: Bi, ja. Sem tudi sama nekaj mislila reči. To ni obvezno, da mora biti, ampak samo tako… samo da mi poveš, kako bi to izgledalo. Recimo če bi imela cilj, da grem v Bosno, v svoj rojstni kraj. Kaj, kako bi to z vaše strani, s socialne, kako bi to šlo? To me zanima, kako misliš to?
S: Zdaj midve bi pregledali, kaj bi vi rabili za to, da bi res lahko izvedli to. Rabili bi finance, rabili bi prevoz, rabili bi mogoče čas in to bi pogledale, kdo je za kaj odgovoren. Finance – mogoče damo eno izredno pomoč, prevoz bi vi predlagala, na kakšen način si predstavljate, zato da bi midve dobro razmislile o tem. Tako

mislim, saj ne morem jaz vam nič izvesti, ampak da lahko z vami razmišljam, kaj je zdaj potrebno. Recimo, da se zmenimo, kdo bo opravil vsako posamezno potrebno nalogo. Tako bi to izgledalo.
U2: Aha, to sem mislila.
S: Ker drugače vse v zraku ostane.
U2: Sigurno. Ker ko smo se lani to pogovarjale, sem mislila, kako bi to mi… Nikakor mi ni šlo v glavo, kako…(B101) Ker po eni strani, ko slišim, ko grejo in ko govorijo, kako je sedaj tam. Jaz imam eno sliko v glavi in nikakor ne morem dojeti, da je to to (da je bilo v vojni vse porušeno). (…razlaga, kako se je vse spremenilo…) Po eni strani mi rečejo, da bolje da ne grem, da imam lepi spomin, po drugi stani pa me tako vleče. Skoraj vsako noč sanjam o tem… Pa si mislim, da sploh ni tako slabo, kot so oni govorili, ne morem si zamisliti, da ni te naše vasi, da ni vseh hiš… razlaga… Da me ta želja tako vleče, da zmeraj sanjam o tem….
S: No, jaz vas slišim, da se vam to v trenutni situaciji zdi zelo pomembna stvar.
U2: Ja res je. Tako imam željo, da bi to šla. Mislim, da bi neko svojo željo izpolnila v tem.(B102)
S: Pa dajmo, tudi to bomo razmišljale, o tem. To so take konkretne stvari.
U2: Zdaj sem pa mislila, za 1. maj, moja sestra je dobila vnuka prvič … in bodo naredili eno tako veselico in sem tudi jaz povabljena in si to želim, da bi šla. …

ENOTE KODIRANJA	KODA	PODKATEGORIJA	KATEGORIJA
Joj iskreno rečeno, takrat res nisem vedela, kam, kako. Ker je to prvič nekaj na novo, nisem vedela, kaj to pomeni. Nisem vedela, zakaj nas sploh dajejo z zavoda, da nismo na zavodu, ker nisem vedela, za kaj se gre.(B53)	Neinformiranost	Pred podpisom dogovora	Delo z uporabnikom
Potem sem prišla do tebe, potem si mi pa ti potem prav lepo detajlno povedla kaj in zakaj.(B54)	Informiranje na CSD	Podpis dogovora	Delo z uporabnikom
…po drugi strani sem mislila, kaj pa sedaj to? Enostavno so nas izbrisali, da nimamo nič, da enostavno ne obstajamo. To sem mislila po eni strani.(B55)	Strah	Pred podpisom dogovora	Delo z uporabnikom
…prav zanimalo me je, kaj, za kaj se gre.(B56)	Radovednost	Pred podpisom dogovora	Delo z uporabnikom
Če bi ostala brez nečesa, normalno da bi odšla naprej nekam.(B57)	Borbenost za lastne pravice	Osebnostne lastnosti	Uporabnikova situacija
Službe vem, da sigurno… če je do zdaj nisem dobila, to sigurno ni.(B58)	Obupanje nad službo	Doživljanje	Uporabnikova situacija
Potem pa ko sem izgubila nado v sebi, pa zdravstvene situacije, kakršne so… In prej ko smo se pogovarjali na zavodu in tukaj pri gospe M. in pri zdravnici, sem videla, da iz službe nič ne bo.(B59)	Obupanje nad službo	Doživljanje	Uporabnikova situacija
Jaz sem mislila, službo dobiš sigurno. Delati do penzije, dokler bo šlo.(B60)	Želja po zaposlitvi	Želje pred sodelovanjem s CSD	Želje in potrebe

Prvič ko greš iz službe ven, sem mislila, da bom spet dobila službo. Potem sem pa zbolela… Ena operacija, druga, tretja zaporedno ena za drugo. Potem sem pa izgubila vse upanje za službo, res.(B61)	Bolezen	Nezaposljivost	Uporabnikova situacija
Zdaj pa ne vem, kaj me bo jutri čakalo. To je veliko veliko vprašanje.(B62)	Negotovost glede prihodnosti	Doživljanje lastne situacije	Uporabnikova situacija
…želela bi, vesela bi bila, če bi bila služba, ker vem, da rabim delovno dobo(B63)	Zaposlitev	Želja za prihodnost	Želje in potrebe
Ker vidim, koliko je ura, da iz tega ni nič. Ker je starost, pa še zdravstvene težave.(B64)	Starost	Nezaposljivost	Uporabnikova situacija
Mislim, saj bi rada delala, kdo pa ne bi rad imel svojega denarja.(B65)	Finančna neodvisnost	Želja za prihodnost	Želje in potrebe
Potem so nas izključili, kaj in kako nimam pojma.(B66)	Popredmetenje	Pred podpisom dogovora	Delo z uporabnikom
Ko smo nekaj hodili tukaj, pa je zdravnica prihajala iz Ljubljane. Pa pač takrat je bilo… Joj, neki pregledi in ne vem kaj…(B67)	Zamegljen spomin	Izvajanje dogovora	Delo z uporabnikom
Iz tega nič ni. Od takrat ko smo bili pri zdravnici, pa so nam rekli, da nam bodo povedali, kako in kaj, nič ni. Ne duha ne sluha od tega.(B68)	Nedokončane aktivnosti	Izvajanje dogovora	Delo z uporabnikom
Super. Po eni strani nekako bolj sproščeno, bolj odkrito.(B69)	Sproščenost	Osebno načrtovanje	Delo z uporabnikom
Po eni strani sem bila včasih strahopetna, kako pa kaj, pa sem sedaj bolj sproščena.(B70)	Večja samozavest	Spremembe po osebnem načrtovanju	Uporabnikova situacija
Ko si mlad, pa srednje starosti, pa starejši, pa take stvari, nekako se privadiš tem vsem, pa rečeš, kar bo, bo. Boriš se, kolikor lahko, in to je to.(B71)	Vdanost	Doživljanje lastne situacije	Uporabnikova situacija
No, jaz se spomnim nekaj takega, ampak ravno kakšen detajl, ne vem kaj bi zdaj… Vem, za kaj se gre, ampak ravno detajl kakšen, da bi zdaj povedala, pa ne. (B72)	Zabrisan spomin	Osebno načrtovanje	Delo z uporabnikom
Joj, ne morem (se spomniti)… (B73)			
Včasih ko sva govorili o teh ciljih, ko si jih predlagala, je meni tudi bilo nekako v redu… (B74)	Zabrisan spomin Pomoč pri iskanju	Osebno načrtovanje	Delo z uporabnikom

Malo človek gre med ljudi. (B75)	ciljev	Izbira ciljev	Cilji
Pa tako ko si rekla, da sem malo dozorela s takimi stvarmi.(B76)	Spodbujanje družabnosti	Izvajanje osebnega načrta	Delo z uporabnikom
Jaz sem želela, da grem naprej. (B77)	Osebnostne spremembe	Spremembe po osebnem načrtovanju	Uporabnikova situacija
Da se človek pomiri s svojo usodo in to je to. (B78)	Želja po spremembi	Želja pred sodelovanjem s CSD	Želje in potrebe
Ja, ja, je upoštevano moje konkretno življenje.(B79)	Želja po pomiritvi	Želja pred sodelovanjem s CSD	Želje in potrebe
Pa super. Ne morem reči, da slabo.(B80)	Individualnost ciljev	Izbira ciljev	Cilji
Nisem pa še šla v rojstni kraj. Bog ve, če bom kdaj. Vsako leto imam namen, pa nikoli ne pridem. Ja, imam upanje. (B81)	Zadovoljivi cilji	Izbira ciljev	Cilji
Saj me podpirajo sorodniki in moje punce.(B82)	Obisk rojstnega kraja	Želja za prihodnost	Želje in potrebe
Ampak nekako mi časa primanjkuje zmeram. Vse gre nekako na brzino, nimam časa, … (B83)	Podpora	Otroci	Sodelovanje z drugimi
…ali pa če jaz imam čas recimo, pa oni drugi nimajo časa, ali pa službo…(B84)	Ovire	Neuresničeni cilji	Cilji
Kaj pa vem, niti nisem (čutila kakšnega pritiska). Eee, kako bi rekla… Če ne bi mogla tisto, kar sva se zmenili, bi prišla vam povedat, da je tako pa tako. Če bi prišla ali bolezen, ali karkoli.(B85)	Ovire	Neuresničeni cilji	Cilji
Po drugi stani mi ni to takšen napor… To mi tako hitro nekako mine. Pa sem prav vesela, veste, one gospe, ki so bolj pokretne, malo se pogovorimo, pa zmeraj imajo nekaj za zašiti, za skrajšati, za zarobiti, take stvari.(B86)	Brez pritiskov	Pritisk v smislu »workfare«	Sodelovanje s CSD
Ja tam ona na socialni (v domu). Včasih se tako isto pogovarjamo o tem. Pa me je tudi zadnjič vprašala, če bi želela še naprej delati, pa sem rekla, zaradi mene, meni ni problem. Dokler ne rečete stop, bom jaz hodila.(B87)	Zadovoljstvo z izvajanjem cilja Socialna delavka v domu upokojencev	Doživljanje Pomembni drugi	Sodelovanje s CSD Sodelovanje z drugimi

…mogoče tudi da bi se to zdelo neka obremenitev socialne, ali ne, ali kaj. Včasih mislim, da ne bi izpadlo, kot da samo izkoriščam in da ne morem več dobivati višje denarne pomoči. Oboje, mešano.(B88)	Sram	Doživljanje	Sodelovanje s CSD
Sem mislila, da imate mogoče vi določene neke svoje cilje, da ene napotite sem, druge tja. Po eni strani sem tudi to mislila. Prvo nisem vedela, kakšen je cilj recimo glih za mene, za kako dolgo.(B89)	Nejasnost glede osebnega načrtovanja	Doživljanje	Sodelovanje s CSD
Drugače mi ni težko. Po eni strani sem prav malo vesela, ker mene tudi čaka to isto, če bom prispela do tam. Ko se začnemo starati, vsi mislimo, ali bomo prišli do tam.(B90)	Aktivno sodelovanje	Izvajanje osebnega načrta	Delo z uporabnikom
Jaz sem pa tak človek, da zmeraj mislim, da bo jutri boljše. Ja, optimistična.(B91)			
Joj zdaj komaj čakam na tisto operacijo, čakam na terapije že od decembra.(B92)	Optimizem	Osebnostne lastnosti	Uporabnikova situacija
Včasih pa si rečem, najbolj da grem, samo zaklenem, pa grem. Res, grem za Savo, sprehodim se malo, potem pa pridem domov, pa rečem, zdaj mi je pa fino.(B93)	Okrepitev zdravja	Želja za prihodnost	Želje in potrebe
Včasih človek pomisli na nekaj najslabšega, včasih pa kot vreme spremenljivo.(B94)	Aktivnost	Osebnostne lastnosti	Uporabnikova situacija
Po resnici povedano, midve ko se pogovarjava. S: Tak odnos, da se lahko iskreno pomeniva, ne? U2: Ja, točno tako…Lažje gre, da nimaš tistega straha, treme…(B95)	Spremenljivo razpoloženje	Doživljanje lastne situacije	Uporabnikova situacija
V tem smislu nekako sva bolj domače. Saj ne rečem, da bi imela neki strah, ampak malo ti je lažje, ko nekoga malo bolj poznaš, pa lažje mu poveš vse.(B96)	Osebni odnos	Vzpostavitev delovnega odnosa	Sodelovanje s CSD
Pa ja,… (razmišlja) Slabega ne vidim nič. Kaj naj? Mi ne pade nič na pamet, da bi rekla.(B97)	Osebni odnos	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Sodelovanje s CSD
Zdaj po eni strani naj ostane, tako kot je. Sem zadovoljna. Če bi bilo bolje, hvala Bogu, če pa ne, pa… Mislim božji mir, zdravje, pa finance.(B98)	Zadostna podpora CSD	Drugo	Sodelovanje s CSD

Nočem pa, da bi mi rekli, glej jo, kako je uboga. To pa nočem, res. Ma da človek doživi vse, ampak vsi se borimo, da ne bomo ubogi. Kolikor lahko. Vidim vse pozitivno.(B99)	Želja po miru	Želje za prihodnost	Želje in potrebe
S: Zdaj sem jaz razumela, da bi vi želela, da se malo pogovorimo o tem, kaj mi pričakujemo od vas. U2: Aja, to. Tudi me to zanima, ja. S: To vam malo manjka, ne? Da bi vedeli, kam zdaj ta stvar pelje, ne? U2: Točno tako, ja!(B100)	Odklanjanje pomilovanja	Doživljanje lastne situacije	Uporabnikova situacija
Recimo če bi imela cilj, da grem v Bosno, v svoj rojstni kraj. Kaj, kako bi to z vaše strani, s socialne, kako bi to šlo? To me zanima, kako misliš to? Ker ko smo se lani to pogovarjale, sem mislila, kako bi to mi… Nikakor mi ni šlo v glavo, kako..(B101)	Potreba po evalvaciji dela	Drugo	Sodelovanje s CSD
Tako imam željo, da bi to šla. Mislim, da bi neko svojo željo izpolnila v tem.(B102)	Potreba po pojasnilu načina dela	Drugo	Sodelovanje s CSD
	Obisk rojstnega kraja	Želja za prihodnost	Želje in potrebe

U3: uporabnik C, S: spraševalka

S: Torej, vi ste v letu 2013 bil s stani zavoda obveščeni, da boste zdaj vodeni v evidenci začasno nezaposljivih oseb. So vas v bistvu k nam na center predali. Ste imeli kakšna posebna pričakovanja, ko ste prišli k nam potem takrat?
U3: Ne.
S: Niste si predstavljali, kaj to pomeni?
U3: Ne, nisem. Kako naj vem, če nisem bil nikoli? (C103)
S: Potem pa smo v bistvu… Sem vam pa jaz enkrat predlagala, da bi pa naredila ta osebni načrt…. Ste imeli takrat kakšne posebna pričakovanja?
U3: Ne (se nasmeje). Pričakovanja imaš, če veš, kaj bo. Če pa ne vem, kam pes taco moli, po domače rečeno, potem pa nimam kaj pričakovati. (C104)
S: Kaj ste pa imela za svoje življenje kakšne cilje ali pa neke želje za prihodnost, preden ste, preden sva midva začela s telim načrtovanjem? Ste razmišljali tako konkretno o prihodnosti pa ciljih za to?
U3: Jaz sploh nisem vedel, kaj… Kako se naj lotim stvari. Kaj pa vem. Nekaj načrtoval nisem, ker nisem imel kaj in s čim. Niti vedel nisem kako, niti s čim. (C105)
S: Niste imeli pravih vzvodov, mogoče, ne? Kam se obrniti.
U3: Točno tako! Nisem vedel, kakšni so postopki. Ne poznam vseh teh pravnih…(C106)
S: Niste vedeli, kakšni so postopki. Kaj ste pa želeli doseči? O čem ste pa razmišljali, da bi morali si spremeniti? Glede financ ali kaj lahko rečete?
U3: V glavnem kar se tiče financ, kaj narediti. Samo nisem vedel, kaj bi. Zdaj, zaposlitev, to mi je bilo jasno, da to ne bo šlo, drugega pa nisem vedel.(C107)
S: Potem so v bistvu, vaš status pa še finance. Mogoče lahko tako rečeva?
U3: Ja, oboje bi pomagalo.

S: Se spomnite, preden sva začela s tem, ko sva se pogovarjala o vašem življenjepisu, kako je potrkal ta prvi pogovor med nama? Kaj sem vam jaz razložila? Sem vam v tistem trenutku pa znala povedati, kaj bova počela?
U3: Hm, takoj ne. Ampak v tistem dnevu pa ja.(C108)
S: V tistem srečanju?
U3: Ja, ker jaz tudi ne morem v trenutku skapirati, za kaj se gre točno. Ampak potem malo prespiš, pa veš, v čem je stvar. No, prespiš, malo je le treba preštudirati. So stvari mi nove in ne morem vedeti vse.(C109)
S: Kaj ste v tistem prvem pogovoru lahko vi sami predlagali ali pa povedali? Smo vam dali besedo, da ste se izrazili?
U3: Besedo sem imel, normalno da.(C110) Ampak nisem vedel, kaj bi rekel.
S: Aha, kaj lahko sploh izpostavite…
U3: Ja, v bistvu. Za kaj se bo šlo in kakšen bo konec koncev rezultat. Tako je bilo vse novo.(C111) Če bi vedel, bi se mogoče že prej lahko…(C112)
S: Potem sva šla čez ta življenjepis in iz tega sva nekako izluščila vaše potrebe oziroma želje. Tako sem jaz prebrala nekako iz teh analiz, kaj je za vas prioriteta, kaj bi vam največ pomagalo. Kako bi lahko rekli, kdo je definirale tele cilje, ko sva jih napisala? Sem vam jih jaz vsilila?
U3: (se nasmehne) Ne niste mi jih vsilila, ampak v bistvu pa saj jih sam nisem vedel. Tako da, vsiliti je malo grda beseda. Ampak predlagala ste, tako bi rekel. Potem sva se pa zmenila. Tako je bilo.(C113)
S: Jaz sem jih mogoče predlagala, potem sva jih pa skupaj definirala, na kakšen način konkretno.
U3: V bistvu ja, seveda.
S: Kako se vam zdi, da je v tem osebnem načrtu, ki sva ga tudi podpisala, upoštevana vaša osebna konkretna situacija? Da ni to kar osebni načrt na splošno, ki bi lahko bil kar za vse, ki so v tej evidenci začasno nezaposljivih, ali je to za vas konkretno?
U3: Je namensko. Ni splošno. Je za konkreten problem. Dvomim, da jih ima veliko takšen problem.(C114)
S: Kako ste pa danes zadovoljni z izbiro teh treh ciljev, ki sva jih prejle prebrala?
U3: V redu so. Upam, da se bo vsaj nekaj rešilo. Nekaj se že je.(C115)
S: No tu je še vprašanje, če bi še kaj dodali, spremenili.
U3: Niti ne…(C116)
S: Saj še nisva tako daleč, da bi bilo že vse realizirano.
U3: Očitno, da ne.
S: Mogoče se potem še kaj dodaja. Kako ste se lotili uresničevanja zastavljenih ciljev? Malo sva že napisala korake, kaj b kdo naredil. Kaj lahko rečete? Kako ste vi doživljali to, kako se bomo zdaj tega lotili?
U3: (tišina, razmišlja) Mislim, da sem kar ubogal.(C117)
S: Ste, ja, ja. (Se zasmejiva) Ste čutili kakšen pritisk, da morate sedaj…
U3: Da imam dolžnost, ali kaj? Ja, zakaj pa ne bi imel dolžnosti, saj se gre za mene, ne? Je to normalno, da moram nekaj narediti, da ne bo nič iz lufta padlo.(C118)
S: Ampak se vam zdi, da je bila to za vas spodbuda, ali bolj negativni pritisk?
U3: Ni negativni (pritisk). Kje pa.(C119)
S: Lahko rečete, da so vas strokovni delavci iz centra podprli, pomagali? Pač jaz konkretno?
U3: Ja vi ste (mi pomagali), seveda ste. Saj sam se tako ne bi mogel lotiti.(C120)
S: Se vam zdi, da bi še kakšno drugo podporo potrebovali s strani strokovnih delavcev?
U3: Zaenkrat ne vidim, nimam idej.(C121)
S: Je še kdo vam bil v pomoč pri uresničevanju teh ciljev, kakšni zunanji pomagači?
U3: No, dobro, sestra mi je pomagala, da sem šel k zdravniku. In tudi napotnice je poslala gor za specialista. Kaj drugega pa ne rabim.(C122)
S: Sva kar midva to speljala, ne?
S: Kako je tale proces sodelovanja z mano, ta srečanja, kako se vam zdi, da so vplivala na vaše življenje ali pa na te mesece, ko sva se srečevala? Opažate kakšne spremembe?
U3: Ne razumem zakaj, kaj bi se spremenilo?(C123) To, kako sem se oglasil… Jaz imam čas, ni noben problem.
S: To ste vključili v svoj dan in ni bil to problem.
U3: Ah, to nič ne.
S: Mogoče kdo izpostavi, da opaža spremembe pri sebi, da je bolj začel razmišljati o tem, kaj bi lahko premaknil, ali pa v tem smislu. Prej ste rekel, da niste imeli idej, na kakšen način se lotiti. Mogoče je tukaj sprememba?
U3: Saj sva čisto v redu vse skupaj spravila. Nisem imel kaj veliko za razmišljati. Tako pa tako je, in tako je.(C124)
S: Saj tako, mogoče ker še niso vsi cilji realizirani, mogoče zato še ni takšnih sprememb v vašem življenju. Zdaj tega denarja še nimate, status še ni rešen, ne more že zdaj biti nekega učinka, sprememb.
U3: Ja, učinka seveda ni.(C125)

S: Ker teče še to.
U3: in verjetno še bo…
S: Kateri cilji so se uresničili in kateri ne? To sva že prej malo pogledala. Uresničila sva tole, RTV prispevek…
U3: Tisto je ad acta. To pa je stvar odvisna od tega, kakšen je izvid.
S: Ja, odvisna od tretjih oseb, kar midva ne moreva vplivati.
U3: Ja točno tako. Izvidi so jasni, se pravi, situacija je takšna in tu ni kaj.(C126)
S: Vaša zdravstvena?
U3: Ja seveda. Če je bilo devetinsedemdesetega leta tako, potem se ne more zdaj nekaj spremeniti.
S: Bi bilo še kaj potrebno, da bi te cilje mogoče prej uresničila, ali pa da bi se v večji meri uresničili?
U3: No, normalno bi raje videl, da bi bilo že fertik, ampak bolje enkrat, kot pa nikoli.(C127)
S: Se vam zdi, da bi še kakšna druga oseba vam lahko pomagala, ali pa vas tako na splošno v življenju podprla? Sestro ste že omenili…
U3: No, niti ne vem. Brat mi nima kaj dosti pomagati. Edini problem je prevoz. Tisto mi sestra pomaga in to je vse kar rabim.(C128)
S: Saj ste tudi tako v vašem osebnem načrtu izrazili.
U3: Ja. No saj, če bi pa rabil, nisem glih omejen na samo družino. Poznam tudi ljudi, ki bi mi pomagali, če bi rekel, ko res rabim.(C129)
S: Pa ne čutite zaenkrat…
U3: Če ni treba, pač ne potegnem tega.
S: Bi želeli nam, CSD, sporočiti še kaj?
U3: (v zadregi) Nisem razmišljal o tem.
S: (razlagam o konceptu osebnega načrtovanja)… Ker veliko ljudi je bilo usmerjeno v program Papilot.
U3: Ja samo tam so imeli svoj program, samo niso se s posameznikom ne vem kaj ukvarjali. So se, ampak rezultatov ni bilo nobenih.(C130)/…/ V bistvu je bilo vse skupaj kot neka psihoterapija.

ENOTE KODIRANJA	KODA	PODKATEGORIJA	KATEGORIJA
Ne, nisem. Kako naj vem, če nisem bil nikoli? (C103)	Neinformiranost	Pred podpisom dogovora	Delo z uporabnikom
Ne (se nasmeje). Pričakovanja imaš, če veš, kaj bo. Če pa ne vem, kam pes taco moli, po domače rečeno, potem pa nimam kaj pričakovati. (C104)	Brez pričakovanj	Pred osebnim načrtovanjem	Delo z uporabnikom
Jaz sploh nisem vedel, kaj… Kako se naj lotim stvari. Kaj pa vem. Nekaj načrtoval nisem, ker nisem imel kaj in s čim. Niti vedel nisem kako, niti s čim. (C105)	Nemoč	Osebnostne lastnosti pred načrtovanjem	Uporabnikova situacija
Nisem vedel, kakšni so postopki. Ne poznam vseh teh pravnih…(C106)	Neznanje	Osebnostne lastnosti pred načrtovanjem	Uporabnikova situacija
Samo nisem vedel, kaj bi. Zdaj, zaposlitev, to mi je bilo jasno, da to ne bo šlo, drugega pa nisem vedel.(C107)	Neiznajdljivost	Osebnostne lastnosti pred načrtovanjem	Uporabnikova situacija
Hm, takoj ne. Ampak v tistem dnevu pa ja.(C108)	Jasna opredelitev sodelovanja	Osebno načrtovanje	Delo z uporabnikom
Ja, ker jaz tudi ne morem v trenutku skapirati, za kaj se gre točno. Ampak potem malo prespiš, pa veš, v čem je stvar. No, prespiš, malo je le treba preštudirati. So stvari mi nove in ne morem vedeti vse.(C109)	Težki začetki načrtovanja	Osebno načrtovanje	Delo z uporabnikom
Besedo sem imel, normalno da.(C110)	Možnost osebnega	Osebno načrtovanje	Delo z

	izražanja		uporabnikom
Ampak nisem vedel, kaj bi rekel. Za kaj se bo šlo in kakšen bo konec koncev rezultat. Tako je bilo vse novo.(C111)	Težki začetki načrtovanja	Osebno načrtovanje	Delo z uporabnikom
Če bi vedel, bi se mogoče že prej lahko…(C112)	Nemoč	Osebnostne lastnosti pred načrtovanjem	Uporabnikova situacija
Ne niste mi jih vsilila, ampak v bistvu pa saj jih sam nisem vedel. Tako da, vsiliti je malo grda beseda. Ampak predlagala ste, tako bi rekel. Potem sva se pa zmenila. Tako je bilo.(C113)	Pomoč pri izbiri ciljev	Izbira ciljev	Cilji
Je namensko. Ni splošno. Je za konkreten problem. Dvomim, da jih ima veliko takšen problem.(C114)	Individualnost ciljev	Izbira ciljev	Cilji
V redu so. Upam, da se bo vsaj nekaj rešilo. Nekaj se že je.(C115)	Zadovoljivi cilji	Izbira ciljev	Cilji
Niti ne (bi nič spremenil)…(C116)	Zadovoljivi cilji	Izbira ciljev	Cilji
Mislim, da sem kar ubogal.(C117)	Sledenje navodilom	Izvajanje aktivnosti za dosego ciljev	Cilji
Ja, zakaj pa ne bi imel dolžnosti, saj se gre za mene, ne? Je to normalno, da moram nekaj narediti, da ne bo nič iz lufta padlo.(C118)	Zavedanje odgovornosti	Izvajanje aktivnosti za dosego ciljev	Cilji
Ni negativni (pritisk). Kje pa.(C119)	Brez pritiskov	Pritisk v smisli »workfare«	Sodelovanje s CSD
Ja vi ste (mi pomagali), seveda ste. Saj sam se tako ne bi mogel lotiti.(C120)	Pomoč	Različne storitve	Sodelovanje s CSD
Zaenkrat ne vidim, nimam idej.(C121)	zadostna podora CSD	Drugo	Sodelovanje s CSD
No, dobro, sestra mi je pomagala, da sem šel k zdravniku. In tudi napotnice je poslala gor za specialista. Kaj drugega pa ne rabim.(C122)	pomoč pri urejanju	sestra	Sodelovanje z drugimi
Ne razumem zakaj, kaj bi se spremenilo?(C123)	brez sprememb	spremembe po osebnem načrtovanju	Uporabnikova situacija
Saj sva čisto v redu vse skupaj spravila. Nisem imel kaj veliko za razmišljati. Tako pa tako je, in tako je.(C124)	Zadovoljivi cilji	izbira ciljev	Cilji
Ja, učinka seveda ni.(C125)	nekončan proces izvajanja aktivnosti	Izvajanje aktivnosti za dosego ciljev	Cilji
To pa je stvar odvisna od tega, kakšen je izvid. Izvidi so jasni, se pravi, situacija je takšna in tu ni kaj.(C126)	uspeh odvisen od tretje osebe	Izvajanje aktivnosti za dosego ciljev	Cilji
No, normalno bi raje videl, da bi bilo že fertik, ampak bolje enkrat, kot pa nikoli.(C127)	upanje	Izvajanje aktivnosti za dosego ciljev	Cilji

Brat mi nima kaj dosti pomagati. Edini problem je prevoz. Tisto mi sestra pomaga in to je vse kar rabim.(C128)	prevoz	brat in sestra	Sodelovanje z drugimi
No saj, če bi pa rabil, nisem glih omejen na samo družino. Poznam tudi ljudi, ki bi mi pomagali, če bi rekel, ko res rabim.(C129)	znanci	pomembni drugi	Sodelovanje z drugimi
Ja samo tam so imeli svoj program, samo niso se s posameznikom ne vem kaj ukvarjali. So se, ampak rezultatov ni bilo nobenih.(C130)	neučinkovitost programov	izvajanje dogovora	Delo z uporabnikom

U4: Uporabnica D, S: spraševalka

S: Na zavodu v letu 2013 je bila komisija, pa so predlagali, da bi bili predani na center. Ste bili obveščeni, da boste vodeni v tej evidenci. S kakšnimi pričakovanji ste prišli na center, ko ste zvedeli, da morate se oglasiti?
U4: Kaj pa vem… Ne vem. Nič nisem pričakovala.(D131)
S: Brez pričakovanj v bistvu?
U4: Tako, tako.
S: Ste imeli kakšne cilje ali pa namene za prihodnost glede svoje zaposljivosti ali pa reševanja teh zadev?
U4: Ja kaj pa vem. Jaz sem bolna. Križ pa noge me matrajo. Zdaj imam slikanje, tako da niti ne mislim o tem, ker vem da nisem zdrava. Če bi bila zdrava, potem bi študirala.(D132)
S: Ste bolj razmišljala, kako bi zdravstveno reševala te probleme?
U4: Ja, tako, tako.
S: Se spomnite, kako je takrat potekal razgovor s sodelavcem mojim na centru? Kako vam je predstavil za kaj se zdaj gre, zakaj ste morala sem priti podpisati ta dogovor, imate kaj v spominu?
U4: Kako to misliš?
S: Tale dogovor o aktivnem reševanju sta podpisala.
U4: Ja.
S: Prišli ste do njega, ste povedali, da so vas napotili iz zavoda sem.
U4: Ja, tako, ja.
S: Kaj vam je on potem razložil, kaj bomo mi skupaj počeli? Se kaj spomnite?
U4: Joj… Veš, da se ne spomnim.(D 133)
S: Se ne spomnite, je že toliko časa nazaj?
U4: Ja.
S: Pa ste vi lahko sama podala predloge, kam bi se vključila, kaj bi zdaj želela početi? Ali je bilo kar določeno? Tukaj sta zapisala, da boste v Papilot vključena.
U4: Ja, ja.
S: To je bil že njegov predlog verjetno?
U4: Meni se zdi, ja. Veš, da se ne spomnim…(D 134)
S: Pa ste šli potem v ta program? So vas sploh poklicali?
U4: Vem, da smo šli tukaj. Ne vem, kolikokrat smo morali iti tukaj na tista predavanja. Dol smo nekaj imeli v knjigarni *(mogoče misli v knjižnici)*, je prišla ena iz Ljubljane. Pa je nekaj predlagala, je rekla, da bi jaz lahko bila kot trgovka, da bi časopis prodajala. Kakšna trgovka, sem rekla, če nimam niti šole niti nič. Tako da …(D 135)
S: So vam kar nekaj predlagali v bistvu.
U4: Ja, ja.
S: Kaj bi potem lahko rekli, da smo bolj ko ne mi določili te cilje, kam se boste vključili?
U4: Ja.
S: Niste vi predlagali, takšne in takšne težave imam, to bi želela?
U4: Ne, ne.
S: Kako se vam pa zdi, da je v tem dogovoru upoštevana vaša osebna konkretna situacija? Saj pravite, da se zavedate, da imate zdravstvene težave. Kako se vam zdi, da je to sploh v tem dogovoru upoštevano? Ali je bolj na splošno to napisano?
U4: Ja, meni se zdi, da ja (bolj na splošno napisano).(D 136)
S: Da ni tako zelo za vas osebno?

U4: Kaj pa vem…
S: Niste toliko razmišljala o tem, ne? Pa ste zadovoljna s temi cilji, vam je to kaj pomagalo v življenju?
U4: (Se nasmehne) Ja nič mi ni pomagalo, kaj mi bo pomagalo, brez šihta… Najboljše bi bilo, da bi jaz imela službo, da bi šla delati. To bi bila jaz najbolj srečna. Ampak če ni…(D 137)
S: Tole ni kaj pripomoglo k temu?
U4: Tako, kaj mi bo…
S: Torej, kako ste se vi lotili uresničevanja teh ciljev? Sama niste v bistvu nič. Počakali ste, da so vas povabili.
U4: Tako, tako.
S: Viste sledila navodilom…
U4: Tako, ja. Ko so me povabili, sem šla kam in to je to.(D 138)
S: Pa ste čutili kakšen pritisk? Smo vam rekli, da boste pač brez denarne pomoči, če ne boste se vključili?
U4: Meni ni noben nič rekel. Ni bil to problem.
S: Ste pač sodelovala?
U4: Ja. Ko so mi rekli, kam sem morala iti, sem šla. Noben pritisk ni bil na mene. To ne.(D 139)
S: Se vam je zdelo, da imate s strani delavcev s centra podporo pri vsem skupaj? Spodbudo?
U4: Kaj pa vem…
S: Pa ste pričakovali kaj bolj konkretnega? Zdaj niste več v evidenci brezposelnih. Ste pričakovali, da bo kaj drugega potrebno? S: Ste pričakovali kakšno večjo odzivnost s strani centra, večjo pomoč?
U4: Ne, tudi to nisem (pričakovala pomoč na CSD).(D 140)
S: Pa čutite potrebo, da bi izpostavili kakšne probleme, da vam pomagali skupaj reševati?
U4: Kako misliš probleme?
S: Tako na splošno. Pravite zdravstvo in vse to. Se vam zdi, da imate pod nadzorom to, kar morate?
U4: Ja, ja, saj imam.
S: Finančno nekako speljete?
U4: Ja to finančno, saj veš, kako je. Na finance gledam, šparam, da imam iz meseca v mesec. Vem, da ni več in kaj hočem. Moraš biti zadovoljen.(D 141)
S: Se sprijazniti.
U4: Tako.
S: Zdaj imam še vprašanje, kdo in na kakšen način vam je še bil v pomoč pri uresničevanju zastavljenih ciljev? Kaj bi lahko tu kaj rekla?
U4: (Tišina) Hm…(D 142)
S: Jaz mislim, da se že ustavi pri tem, kakšni cilji so sploh zastavljeni.
U4: Ja. (tišina)
S: Da ni bilo mogoče tako konkretno za vas, kam bomo sploh prišli.
U4: Ja, ja.
S: Takrat je bilo napisano, da se boste vključili v programe Papilot, da boste CSD poročali, kako rešujete sprotne težave, če bo ugotovljeno, da je za reševanje socialne problematike potrebna vključitev v kakšen program, da se boste vključili v to aktivnost. To je bilo takrat napisano. Kaj se je s tem zgodilo potem?
U4: Nič (se ni zgodilo).(D 143)
S: So vam zdaj sploh pomembni ti cilji za vaše konkretno življenje?
U4: Ne, ni mi pomembno. Edino mi je to, ko nisem na zavodu, da me tam ne pošiljajo ne vem kam brez veze, ko vem, da nisem za delo. To edino, ko so me pustili pri miru.(D 144)
S: To je bilo pozitivno od tega vsega skupaj?
U4: Drugače pa ne vidim nič, isto je.(D 145)
S: Ampak dejansko tudi niste imeli potrebe, da bi vam mi pomagali nekaj reševati, ali kako?
U4: Niti ne, (nisem imela potrebe po pomoči), res ne.(D 146)
S: Vam je to dovolj, da ne rabite hoditi sem in tja?
U4: Saj, kaj mi boste pomagali? Ne vem, kako.(D 147)
S: Saj ne vem. Včasih pri katerih naredimo osebno načrtovanje, da pregledamo področja, kje bi še lahko kaj. Ampak to je bolj v nekih kriznih situacijah. Vi pa že leta na ta način nekako peljete.
U4: Ja, saj res, ja kaj čem.
S: Tako da težko rečemo, kateri cilji se so tule uresničili. Uresničilo se je to, da sama rešujete svoje težave.
U4: Ja tako, edino to. Saj je isto, tudi prej sem. Na zavodu sem bila, ampak. Dobro, tudi na zavodu so me razumeli,(D148) ko sem šla k zdravniku, ko sem imela probleme, so vedeli. Tudi zdravnico so lahko poklicali, vprašali, če so hoteli. Tako da me niso recimo pošiljali niti jabolka obirati, ko so… Jaz sem operirana, probleme imam, tako da mi res niso težili. Nikamor me ni pošiljala. Jaz sem bila zadovoljna tudi z njimi.
S: Tudi še naprej pričakujete… Kaj vam je glavno? Na kak način pričakujete sodelovanje s centrom?
U4: Veš da nisem niti študirala o tem. Nič. Nisem niti razmišljala v bistvu.

S: Ali lahko veliko pričakujete od centra? Za svoje konkretne stvari.
U4: Ne. Kaj bom pričakovala? Saj nimam kaj. (D 149)
S: Saj tudi glede službe pravite, da se zavedate svoje realne situacije.
U4: Ja, jaz se zavedam. Lahko mogoče, če bi kaj dobila, ampak vem, da bi bila več v bolniški kot na šihtu, ne.(D 150) Tudi tam v domu (upokojencev), ko grem tam delat… Samo jaz vem, da moram, prisiljena sem, ko vem, da se težko preživljam s tem denarjem. To je 70 eur za mene nekaj. Tako da tudi tam mi ni, ampak kaj čem, moram.(D 151)
S: Prostovoljsko delo ni za vas nekaj za prosti čas ali pa osebno zadovoljstvo.
U4: Jaz če ne bi bila na primer bolana, ko ne bi imela problemov, jaz bi raje hodila na šiht kot ne vem kaj. Da imam jaz svojo službo.(D 152) Meni je tudi nerodno, da tukaj fehtam in socialno in vsake toliko enkratne. To ni luštno nobenem. Ampak če ne gre drugače. (D153) Jaz bi najraje videla… Jaz sem bila najbolj vesela, ko sem imela svojo službo. Da nisem odvisna niti od centra, niti od nobenega. Ampak…(D 154)
S: Se vam zdi, da je vse na zdravstvenem problem?
U4: Ja se mi zdi. Če ne bi bila, bi si našla vsaj nekaj za pucati ali bilo kaj. (D 155)
S: Tako da ne računate, da bi vam center tukaj pomagal? Imate občutek, da bi si to sama lahko našla, ne?
U4: Ja kaj pa vem. Iskala bi. Če bi se počutila, da sem zdrava, za kaj ne. Bi iskala nekaj, pa bi bilo boljše.(D 156) Veš kako je to, s tistimi dvesto, ali koliko je zdaj, so nam povečali. Če imaš po tristo, štiristo evrov skoraj položnic, potem pa… Dobro da je še punca pri meni, jaz ne vem. Če bi jaz sama bila, da bi res od tega…(D157) Jaz nisem sposobna niti položnice plačati s tem.(D 158) Imam pa še punco, jaz upam, da bo vaj ona našla. Ona je tudi imela zdravstvene težave, zdaj pa upam, da bo vsaj ona nekaj najdla.
S: Ja ona je zdaj v bistvu še na začetku delovne kariere in mladosti.
U4: Ja, ampak tudi ona ne bo celo življenje pri meni, bo šla enkrat.(D 159) Tako je, kar je je, ne moreš pomagati.
Za penzijo (invalidsko) ne vem, mi niso niti predlagali nič.
S: Mislite invalidsko?
U4: Ja.
S: Drugače pa starostno pa boste enkrat…
U4: Ja enkrat bom menda (starostno upokojena), sam kdaj.
S: Saj imate kar nekaj let delovne dobe, ne?
U4: Imam (nekaj delovne dobe), samo nimam tudi veliko, ene 15 let. (D 160)
S: Kje ste pa delali?
U4: V Jutranjki…, s taščo, ne? (se nasmehne) Potem sem, ja tudi sem delala, pucala sem kar je bilo, v Krškem tudi, ko je bil Novoles. Tudi tam sem nekaj.(D161) Potem se je pa začela ta bolezen, potem pa nisem več. Zdaj me nekaj noge matrajo. Ne morem… (D 162)
Če grem na sprehod, ne morem priti domov, ne morem po stopnicah hoditi. Me je dala na slikanje, niso noge. Zdaj pa je rekla, da je to najbrž križ. Ko sem jaz tudi v Jutranjki, ko sem bila pa so me dali enkrat, da bi šla na operacijo, pa mi je zdravnik rekel, da boljše da ne. Tudi zdaj pravi, da boljše da ne, da ne bi slučajno invalid ostala. Zdaj pa ne vem. V torek sem naročena, pa grem na slikanje in bom videla, kaj. Pa na terapije me je naročila, ampak od 3 do 4 mesece se čaka tudi na terapije, tako da… (D 163)
S: Vmes pa pač… Vse je s tem živčevjem najbrž povezano, ne?
U4: Ja!
S: Tako da ste vi sedaj nekako sprijaznjena s tem?
U4: Ja. Kaj čem.
S: Preživite najbolj, kolikor se da.
U4: Tako, tako. Gledam, da položnice plačam in da imam to urejeno in da ne bi me slučajno, ko imam občinsko stanovanje. Saj kaj jaz vem, saj hrana pa položnice, tisto mora biti.
S: To je osnovno.
U4: Osnovno, ne. Na morje ne gremo, na dopust ne gremo, tako da (se zasmeje) kaj češ.(D 164)

ENOTE KODIRANJA	KODA	PODKATEGORIJA	KATEGORIJA
Kaj pa vem… Ne vem. Nič nisem pričakovala.(D131)	Brez pričakovanj	Pred podpisom dogovora	Delo z uporabnikom
Ja kaj pa vem. Jaz sem bolna. Križ pa noge me matrajo. Zdaj imam slikanje, tako da niti ne mislim o tem, ker vem da nisem zdrava. Če bi bila zdrava, potem bi	Bolezen	Nezaposljivost	Uporabnikova situacija

študirala.(D132)			
Joj… Veš, da se ne spomnim.(D133)	Zabrisan spomin	Podpis dogovora	Delo z uporabnikom
Meni se zdi (sodelavec), ja. Veš, da se ne spomnim…(D134)	Nesamostojnost pri izbiri ciljev	Izbira cilja	Cilji
Vem, da smo šli tukaj. Ne vem, kolikokrat smo morali iti tukaj na tista predavanja. Dol smo nekaj imeli v knjigarni *(mogoče misli v knjižnici)*, je prišla ena iz Ljubljane. Pa je nekaj predlagala, je rekla, da bi jaz lahko bila kot trgovka, da bi časopis prodajala. Kakšna trgovka, sem rekla, če nimam niti šole niti nič. Tako da …(D135)	Neučinkovitost programov	Izvajanje aktivnosti za dosego ciljev	Cilji
Ja, meni se zdi, da ja (bolj na splošno napisano).(D136)	Splošno zastavljeni cilji	Izbira ciljev	Cilji
Ja nič mi ni pomagalo, kaj mi bo pomagalo, brez šihta… Najboljše bi bilo, da bi jaz imela službo, da bi šla delati. To bi bila jaz najbolj srečna. Ampak če ni…(D137)	Brez sprememb	Spremembe po izvajanju dogovora	Uporabnikova situacija
Ko so me povabili, sem šla kam in to je to.(D138)	Sledenje navodilom	Izvajanje dogovora	Delo z uporabnikom
Meni ni noben nič rekel. Ni bil to problem. Ko so mi rekli, kam sem morala iti, sem šla. Noben pritisk ni bil na mene. To ne.(D139)	Brez pritiskov	Pritisk v smislu »workfare«	Sodelovanje s CSD
Kaj pa vem… Ne, tudi to nisem (pričakovala pomoč na CSD).(D140)	Brez pričakovanja	Doživljanje	Sodelovanje s CSD
Ja to finančno, saj veš, kako je. Na finance gledam, šparam, da imam iz meseca v mesec. Vem, da ni več in kaj hočem. Moraš biti zadovoljen.(D141)	Vdanost	Doživljanje lastne situacije	Uporabnikova situacija
(Tišina) Hm…(D142)	Se ne spomni pomembnih drugih	Pomembni drugi	Sodelovanje z drugimi
Nič (se ni zgodilo).(D143)	Brez sprememb	Spremembe po podpisu dogovora	Uporabnikova situacija
Ne, ni mi pomembno. Edino mi je to, ko nisem na zavodu, da me tam ne pošiljajo ne vem kam brez veze, ko vem, da nisem za delo. To edino, ko so me pustili pri miru.(D144)	Brez obveznosti do ZRSZ	Spremembe po podpisu dogovora	Uporabnikova situacija
Drugače pa ne vidim nič, isto je.(D145)	Brez sprememb	Spremembe po podpisu dogovora	Uporabnikova situacija
Niti ne, (nisem imela potrebe po	Brez potrebe po	Drugo	Sodelovanje s CSD

pomoči), res ne.(D146)	pomoči CSD		
Saj, kaj mi boste pomagali? Ne vem, kako.(D147)	Nemoč	Doživljanje lastne situacije	Uporabnikova situacija
Saj je isto, tudi prej sem (samostojno reševala probleme). Na zavodu sem bila, ampak. Dobro, tudi na zavodu so me razumeli... (D148)	Brez sprememb	Spremembe po podpisu dogovora	Uporabnikova situacija
Veš, da nisem niti študirala o tem. Nič. Nisem niti razmišljala v bistvu. Kaj bom pričakovala? Saj nimam kaj. (D149)	Brez pričakovanj glede sodelovanja s CSD v prihodnje	Drugo	Sodelovanje s CSD
Ja, jaz se zavedam. Lahko mogoče, če bi kaj dobila, ampak vem, da bi bila več v bolniški kot na šihtu, ne.(D150)	Bolezen	Nezaposljivost	Uporabnikova situacija
Tudi tam v domu (upokojencev), ko grem tam delat… Samo jaz vem, da moram, prisiljena sem, ko vem, da se težko preživljam s tem denarjem. To je 70 eur za mene nekaj. Tako da tudi tam mi ni, ampak kaj čem, moram.(D151)	Revščina	Življenjske razmere	Uporabnikova situacija
Jaz če ne bi bila na primer bolana, ko ne bi imela problemov, jaz bi raje hodila na šiht kot ne vem kaj. Da imam jaz svojo službo.(D152)	Želja po zaposlitvi	Želja za prihodnost	Želje in potrebe
Meni je tudi nerodno, da tukaj fehtam in socialno in vsake toliko enkratne. To ni luštno nobenem. Ampak če ne gre drugače.(D153)	Sram	Doživljanje sodelovanja s CSD	Sodelovanje s CSD
Jaz bi najraje videla… Jaz sem bila najbolj vesela, ko sem imela svojo službo. Da nisem odvisna niti od centra, niti od nobenega. Ampak…(D154)	Želja po finančni neodvisnosti	Želja za prihodnost	Želje in potrebe
Ja se mi zdi. Če ne bi bila (bolna), bi si našla vsaj nekaj za pucati ali bilo kaj. (D155)	Bolezen	Nezaposljivost	Uporabnikova situacija
Iskala bi. Če bi se počutila, da sem zdrava, za kaj ne. Bi iskala nekaj, pa bi bilo boljše.(D156)	Bolezen	Nezaposljivost	Uporabnikova situacija
Dobro, da je še punca pri meni, jaz ne vem. Če bi jaz sama bila, da bi res od tega… (D157)	Finančna pomoč	Otroci	Sodelovanje z drugimi
Jaz nisem sposobna niti položnice plačati s tem.(D158)	Revščina	Življenjske razmere	Uporabnikova situacija
Ja, ampak tudi ona ne bo celo		Otroci	Sodelovanje z

življenje pri meni, bo šla enkrat.(D159)	Nezanesljivost		drugimi
Za penzijo (invalidsko) ne vem, mi niso niti predlagali nič. Ja enkrat bom menda (starostno upokojena), sam kdaj. Imam (nekaj delovne dobe), samo nimam tudi veliko, ene 15 let. (D160)	Delovna doba	Zaposlitev	Uporabnikova situacija
V Jutranjki… Potem sem, ja tudi sem delala, pucala sem, kar je bilo, v Krškem tudi, ko je bil Novoles. Tudi tam sem nekaj.(D161)	Delovne izkušnje	Zaposlitev	Uporabnikova situacija
Potem se je pa začela ta bolezen, potem pa nisem več. Zdaj me nekaj noge matrajo. Ne morem… (D162)	Bolezen	Nezaposljivost	Uporabnikova situacija
V torek sem naročena, pa grem na slikanje in bom videla, kaj. Pa na terapije me je naročila, ampak od 3 do 4 mesece se čaka tudi na terapije, tako da… (D163)	Zdravljenje	Nezaposljivost	Uporabnikova situacija
Gledam, da položnice plačam in da imam to urejeno in da ne bi me slučajno, ko imam občinsko stanovanje. Saj kaj jaz vem, saj hrana pa položnice, tisto mora biti. Osnovno, ne. Na morje ne gremo, na dopust ne gremo, tako da (se zasmeje) kaj češ.(D164)	Revščina	Življenjske razmere	Uporabnikova situacija

U5: Uporabnik E, S: spraševalka

S: Torej, 11. maj 2015 ste bili na Zavodu obveščeni, da ne boste več se tam oglašali in boste na centru zdaj. In sva sklenila tale dogovor o aktivnem reševanju problematike. Malo sva se pogovorila, kako in kaj je in sva potem zapisala, da se pač, namesto da se tam oglašate, redno enkrat mesečno oglašate pri nas in se pogovarjava, kaj, o trenutni vaši situaciji. Kaj rabite in kaj bi bilo še potrebno urediti, ne? Zdaj ko so vam na zavodu povedali, da ne boste rabili več tam hoditi, kakšna so bila vaša pričakovanja, kaj ste si mislili to za naprej?
U5: Saj jaz grem še pogledati na zavod. Mislim, tja na tablo. Se oglasim, pogledam, če je kaj takega, ampak saj veste, zaradi mojega zdravstvenega stanja ne. Saj mičken boljš je, ne morem pa tisto, da bi normalno delal, da bi osem ur normalno nekaj delal.(E165) Kaj lažjega že, ampak…
S: Da bi redno zjutraj vstajal in šel na šiht?
U5: Ne, tisto ni problema, ali pa… Vstati ni nobenega problema. Lahko tudi potegnem ponoči, ali pa bilo kaj. Samo ne morem tist, mislim, ni tist, kar bi moral bit. To jaz čutim.(E166)
S: To pomeni, da še vedno gledate, če bi bila kje služba, vseeno?
U5: Vsakič, ko sem tukaj dol, grem na tablo tjale, pa pogledam, če je kaj tazga. Samo…
S: Pa ste imeli kakšne konkretne cilje, ko ste prišli k nam na center? Ko ste rekli, zdaj ne bom več brezposelna oseba, ste imel kakšne želje za naprej, kaj bi konkretnega?
U5: Saj sem imel, samo mene so že toliko zajebali, če čisto po domače povem (se v zadregi nasmehne), pri toliko privatnikih sem že delal…(E167) Najprej sem delal v Stillesu, potem sem pa delal pri privatnikih. In vsak privatnik je, ali je propadel, pri tazadnjem, ko sem bil, on pa… Imel je svojo službo, ampak je imel popoldansko obrt. In zmeraj je bilo premalo narejeno. Pa sem bil od jutra pa do večera na šihtu.(E168)
S: Ni bil zadovoljen?
U5: Ja. Ni bil zadovoljen, pa več kot si naredil, slabi je bilo. Pa enkrat ti do tukajle gor pride (pokaže čez glavo).(E169)
S: Pa imate veliko let delovne dobe?

U5: Ene 30 (let), tam nekje.(E170)
S: Potem samo starostno čakate, da boste šli v penzijo?
U5: Ja, če se bo le dalo.
S: Pa ste kdaj razmišljali za invalidsko, zdaj, ko imate takole z nogo problem?
U5: Saj mislim, da bo treba iti še za levo nogo malo pogledati na kontrolo, na slikanje za žile pa to, ker čutim neke strdke notri. Se mi zdi, da ni ta pravo.(E171) Zdaj bom šel prej. Zdaj vem. Tudi zdaj sem šel pravi čas, hvala Bogu, da mi ni bilo treba tukaj odrezati, tako kot so mi rekli taprvo. Samo hvala Bogu sem samo brez prsta. Samo mičken mi je tko… Tapetega prsta ni, pa čeprav sem v čevljih.
S: Potem ste imeli vi skozi cilje, da bi šel v službo?
U5: Bi še šel, samo v zdajšnjem cajtu dobiti enega, mislim pri enem se zaposliti…(E172) Ja… Saj po eni strani mi je škoda, ker sem pustil v Stillesu. Pač tisti cajti so bili. Takrat smo vsi ven bežali.(E173) In to je to.
S: Zdaj, če se osredotočiva na to najino sodelovanje… Mene sedaj bolj to zanima. Če se spomnite, kako je ta prvi pogovor potekal na CSD? Kaj sem vam jaz povedala, kaj sem vam predstavila? Če ste razumel, zakaj ste zdaj na center prišel oz. zakaj niste več na zavodu in kaj bomo mi zdaj naprej počeli? Kakšen imate vtis od takrat?
U5: Od takrat? Ja, za zdaj, vse OK, kar se midva meniva.(E174) Čisto OK in vi mi poveste svoje, jaz vam povem svoje in tako je. Vam povem, če bi bilo kaj narobe, bi prišel sem k vam. Bi vam povedal, poslušajte tole pa tole je, kako pa kaj.(E175)
S: Imate občutek, da bi lahko pri nas pomagali reševati problem, če bi se vam kaj zgodilo.
U5: Če bi se kaj zgodilo, ni nobenega problema. Jaz imam občutek.(E176)
S: Midva sva torej cilj zapisala, da se redno spremlja, kaj se z vami dogaja. Nismo vam konkretno rekli, zdaj morate pa to in to delati, da boste izkazali delovno aktivnost.
U5: Jaz se vsaj trudim. Vsaj tisto, kar lahko naredim. Pa grem enemu pomagat, pa drugemu, pa tretjemu, pa nič ne računam, briga me. Važno jaz da se gibljem.(E177) In to mi je tudi dohtar rekel, da se moram gibat, čim več hoditi. Samo, kako naj jaz hodim, v fabriki ne morem hoditi samo gor pa dol. Boljše, da grem za eno uro v hosto k enemu. Jaz sem bolj na ravnini, pa mu pomagam tiste drve pripraviti. A je tako ali ni? Zunaj sem, gibljem se, hrano pa za pit mi pa da, tako da ni nobenega problema.(E178)
S: Finančno se vam ne zdi, da je tukaj problem? Tisto, kar rabite za svoje življenje, imate, če vas prav slišim?
U5: Točno tako. Toliko se že potrudim da za sebe. Plus kar dobim tukaj.(E179)
S: Torej, kar sva midva dorekla, se vam zdijo primerni cilji oz. ste zadovoljni s tem, kar sva takrat…?
U5: Kar sva midva rekla, se mi zdi. Mislim, ne zdi, so kar v redu.(E180) Za mene je, ker lahko še sam za sebe skrbim.(E181)
S: Je to upoštevano tu notri?
U5: No, saj pravim, lahko sam za sebe skrbim, tudi kuhati znam, meni ni problema narediti bilo kaj. To je to.
S: Ne bi rabili bolj konkretnih ciljev ali pa nekaj, da bi vam mi vsiljevali, to pa to morate?
U5: Ja tisto pa… Veste kako je to… nekaj vsiliti. Dobro, neko določeno stvar, ni problema, ne moreš pa ti človeka v nekaj prisiliti. Je tako, ali ni? Pa naj bo zaradi mene ne vem kdo. Če mi ne paše, me ne bo prisilil.(E182) Ampak to mara biti hudirjevo slaba stvar, ali pa bilo kaj.
S: Ste drugače prilagodljivi, ne?
U5: Ja, jaz sem prilagodljiv.(E183)
S: Kaj pa če bi vam rekli, če ne boste teh ciljev izpolnjevali, ne morete več denarne pomoči dobivati? Bi se potrudili po mojem.
U5: Ja nekako bi bilo treba. Živeti je treba.
S: Kako se vam pa zdi, da je v tem zapisanem vaša konkretna situacija upoštevana? Torej sva midva naredila tale cilj pisan vam na kožo, ali bi lahko bil za vse nasplošno?
U5: No ja, zdaj odvisno od človeka, kako se kdo počuti. Je odvisno od človeka.
S: Kaj je potem to za vas primerno?
U5: Za mene je primerno. Za katerega drugega pa ne vem, pa ni primerno.(E184)
S: Bi zdaj še kaj drugega izbral? Da bi midva želela še kaj drugega skupaj reševati, kakšen drug cilj?
U5: Kaj na primer? Kakšen cilj?(E185)
S: Mislila sem recimo, da bi vam pomagali preveriti, če ste upravičeni do kakšne invalidske penzije.
U5: Ja… Če lahko…invalidsko, ali pa predčasno, ali pa bilo kaj.
S: Da vam svetujemo, kakšni so postopki, kaj bi vi morali narediti. To bi še bilo lahko, ne?
U5: Ja, bi bilo.
S: Čisto vse še nisva razmišljala. Oz. takrat je bila drugačna situacija, to je bilo v 2015.
U5: Ja, to se je pa letos naredilo.
S: Tako da bi še bili kakšni cilji za doreči.
U5: Ja saj… Jaz sem velikokrat, ko sem prišel semle, vas hotel že… Samo to včasih tudi iz glave pade, kaj bi vprašal(E186), pa da bi to, pa da bi jaz še doktorja Groboljška vprašal, saj on je tudi dost pameten.
S: Ja, saj to gre preko zdravstva v bistvu.

U5: Ja, saj vem. Ko vem, da bi lahko, ali pa bilo kaj. Samo tudi ko k njemu pridem… Midva se ono določeno stvar, tisto kar mene muči takrat, tisto, kar mene boli. Pol pa pozabim na tisto, kar bi lahko še vprašal. Pa ko ima zmeraj gužvo.
S: Seveda, zmeraj se mudi. OK, torej bi lahko še kaj dodali. Glede na to, da se stvari skozi spreminjajo. Imam naslednje vprašanje. Kako ste se lotili uresničevanja zastavljenih ciljev? Cilj je bil, da se bova redno srečevala.
U5: Saj včasih zamudim, ne pridem vsak mesec.(E187)
S: Ne pridete vsak mesec, ne. Tudi to toleriramo.
U5: Ker veste, kako je. Včasih se mi mudi, pa tukaj pomagam, pa grem sestri pomagat, pa grem eni pa drugi sestri pomagat…(E188) Samo, letos je bilo bolj tako… No, saj pravim, zadnjič sem šel. Sem imel cajt, sem šel, pa sem ji drve zložil doma v Boštanju. Saj zdajle me je pa tudi prosila, če bi imel cajt, samo sem rekel, jo moram še poklicati, ne morem jaz po tem blatu…
S: Zdaj je tak dež. A ima spet drva?
U5: Ne, nekaj je star grušt, pa je že par let zložen, zdaj pa, tisto, kar je za drva, za drva, nekaj hrasta pa kostanja. Misli pa eno uto narediti.
S: Mogoče zdajle ni ravno primeren čas.
U5: Ja, saj pravim, ko je dež. Ah, ona se zmeraj spomni kaj, takrat ko je dež. Takrat ko je pa lepo vreme, pa… (se nasmeje)
S: Kako so vam v tem času pomagali strokovni delavci iz CSD? Kako so vas podprli?
U5: Mene so lepo sprejeli. Vse pa tako, kot sva se dogovorila. Zaenkrat je vse v redu.(E189)
S: Ja, vi ste se oglašali. Takrat ko ste prišli, sva se pomenila.
U5: Čeprav sem kakšen mesec spustil…
S: Ja no, bili ste tudi v bolnici vmes. Se je sestra enkrat vaša oglasila.
U5: Ja, enkrat tamala, enkrat pa tavečja.
S: Aha, to se lahko nanaša na naslednje vprašanje, ker je vprašanje, kdo vam je še bi v pomoč od drugih ljudi?
U5: Ja obedve sestri, pa tudi od tamale sestre hčerka ali pa mož od nje.(E190) Je bil problem, on je moral doma biti, ali pa je hčerka mogla biti, ali pa me pripeljala dol. Sej me tudi, če sem v Boštanju, me tastarejša sestra pripelje dol v Sevnico, da mi ni treba peš hoditi.(E191) Ali pa če se glih slučajno v Boštanju, pa da kaj naredim pri njej, da me ona potem v Sevnica zategne, ali pa bilo kam, na postajo ali pa domov. Tudi domov, mislim gor, kjer stanujem. Ali pa me do tamale sestre potegne, še malo s tamalo sestro debatirava, (…)
S: OK, zdaj je še vprašanje, na kakšen način so vam pomagali vaši domači?
U5: Ja, kuk je. Glejte, tole sem pojerbal po nečaku (pokaže jakno). Ja, pa kaj. Mislim, tako je, kar kdo ne rabi… On je bil bolj močen, zdaj je pa shujšal, meni pa genau paše. Zakaj pa ne…(E192)
S: Tako da vam tudi materialno pomagajo?
U5: Ja, če je treba.
S: V bistvu lahko pri njih prespite…
U5: Lahko, kadar je treba. Ampak zaenkrat, če sem tam, če sem pri sestrični, imam vse. Imam stanovanje(E193), mi opere, vse, vse mi zrihta.(E194)
S: Tam si pa ne bi mogel stalnega prebivališča prijaviti?
U5: Sem raje tukaj. Samo prebivališče. Saj drugega nič.
S: Da niste tam čisto za sto procento doma?
U5: No ja, lahko tudi.
S: Lahko bi pa bil, če bi bil problem?
U5: Če bi bil problem… Če bi me pa kaj drugega sfukal, bi moral pa kam drugam.
S: Pa pri zdravstvenih zadevah so vam tudi domači veliko pomagali.
U5: Ja, seveda. Sestrična me je dol pripeljala, pa sem potem pri M. bil, pri tamali sestri. Saj me je tudi, pravzaprav me je nečakinja odpeljala, ker sestra je šla na šiht, nečakinja je bila pa glih dopoldne doma, je bila frej, me je ona pripeljala do tukaj, da so me potem v Celje (v bolnišnico) spravili.(E195)
S: Se vam zdi, da bi še kako dodatno pomoč iz naše strani potrebovali? Kakšno podporo še drugo s strani centra?
U5: Zaenkrat ne. Zaenkrat je to čisto v redu. Za finance tisto sproti.(E196)
S: Finančno, da vam denarno pomoč uredimo?
U5: No, saj to. Toliko, da imam za tisto, kar je treba, za osnovne stvari, šampone pa… No, kakšen pralni prašek ji kupim vsak mesec. Seveda, če mi opere, da ni čisto zastonj. Ne more samo ona financirati vse, ker penzije tudi veste, kakšne so.
S: Se vam zdi, da je to, da ste zdaj na centru vodeni, kako bi rekla, da imamo tale dogovor sklenjen, da je na kakšen način vplivalo na vaše življenje, se je kaj spremenilo od takrat, ko ste hodili na zavod?

U5: Živčen nisem toliko. Tam sem bil pa samo živčen. Misli, nekaj me je tiščalo.(E197) Kakor sem prišel tja, saj ne veš, a boš dobil šiht, a ne boš dobil šiht, pa kako pa kaj. Zdaj se vsaj v miru lepo pogovarjava, pa ni važno, kaj je.(E198)
S: Ne čutite nobenih pritiskov.
U5: Ne, pritiska ni nobenega.(E199)
S: Se vam zdi, da je način dela tudi pomemben, da se midva lahko takole pogovoriva.
U5: Ja seveda je. Saj je vsepovsod, pri vsaki stvari. Če se človek hoče lepo meniti, ni nobenega problema.(E200) Kukr pa, potem si pa tisti domišlja ene fore.
S: Naslednje vprašanje, kateri cilji so se uresničili in kateri se niso? Saj midva, če sva imela ta cilj, da se redno spremlja in da se pogovarjava o trenutni situaciji, so se uresničili ti cilji.
U5: Ja, saj, če se bodo pa še kateri drugi, pa še boljše.
S: Jih bova morala pa še postaviti prej, ne?
U5: Ja postaviti, ali pa sami ustvariti (cilje za naprej).(E201)
S: Ja, vi mislite za sebe ne? Pa še imate kakšne konkretne cilje? Kaj bi lahko rekli za prihodnost svojo?
U5: Kaj pa jaz vem…
S: Razmišljate kaj o tem, kaj bi si želeli še kaj spremeniti?
U5: Saj spremeniti nimaš kaj. Tisto kar ti je dano, ti je dano. Mislim, tako je.(E202)
S: Zdaj ste sprijaznjeni.
U5: Če se bo pa kaj drugega pokazalo pametnega, pa ni nobenega problema.(E203)
S: Ste pa tudi takoj za akcijo.
U5: Tako je, za vsako neumnost zmeraj.
S: Zdaj tukaj so različna področja, da vas malo spomnim. Eno so finance, nekaj je stanovanje, potem je vaš status, torej ali ste brezposeln, ali ste upokojen. Na teh različnih področjih, če kaj razmišljate o kakšni spremembi?
U5: Ja, če bi šel v penzijo, bi bilo še boljše. Če bi se dalo to zrihtati.(E204) Saj delal boš pa glih tako, če so v penziji, ali pa nisi. A je tako, ali ni? Dokler lahko, boš delal. Če bi bil v penziji,… Ja, delal bi glih tako, kot lahko do zdaj, nič manj, kakor lahko…
S: Ne bi bila to zelo velika sprememba za vas, ne?
U5: Ne.
S: Samo iz drugega žaklja bi denar dobival. Recimo, ne? Mogoče bi ga bilo malo več.
U5: Ja no, ali pa. No, odvisno.
S: Ja, odvisno, kaj bi vam povedali tam. Se vam zdi, da bi vam še kdo lahko pomagal? Od koga bi potrebovali pomoč, da bi si mogoče glede penzije uredili zadeve?
U5: Kdo pa hoče? Saj nima kaj.(E205) Saj jaz samo, kadar me je matralo, sem bil samo pri zdravniku.(E206) Tam je pa vse zapisano, kako pa kaj je. Saj drugje pa nisem nikoli nič jamral.
S: Ja, ni nobene druge institucije dejansko, zdravstvo…
U5: Ne, jaz jamral nisem nikjer drugje. Pa še pri dohtarju ne. Jaz nisem nikoli pri dohtarju jamral, o pa me to boli, pa da bi za vsako figo hodil. Saj zato se mi je pa nakopalo naenkrat vse skupaj. Jaz sem glih tak, kot ate. On je pa še dlje odrival.
S: Je bilo prepozno?
U5: Ja, so mu nogo odrezali, potem ga je pa infarkt.
S: Ja saj res včasih mislimo, saj bo, saj bo.
U5: Ja, samo jaz sem pa… Saj mene je tamala sestra prisilila. Mi je rekla, boš šel k dohtarju.(E207) Dobro, čez noč mi je pa prst črn ratal, potem je pa rekla Suzani, hčerki, jutri zjutraj ga pelji takoj dol v Sevnico. Je klicala dol Groboljška, je rekel, bom jaz napotnico kar danes napisal, jutri zjutraj me ni. Tako da sem dol prišel, me je samo v rešilca pa direktno v Celje. Tako da mi pomagajo. Mislim, tako in tako. Sploh kar se teh stvari tiče (zdravstvenih). Ker jaz pa telefon pa to prositi, pa ono prositi. Sestri rečem, bilo kateri rečem(E208), tamali bolj kot tastarejši. se že od nekdaj s tamalo boljše zastopiva.
S: Saj tako je, da imaš z nekom malo boljše z nekom malo…
U5: Ne, midva se že od nekdaj. Ker ona je devet let mlajša od mene. Ko je bila 18 let stara, Joško, kaj me boš, ti greš, danes greš v soboto…? Ti greš, jaz bi šla s tabo. Sem rekel, z mamo se zmeni. Pride nazaj, mami je rekla, da lahko grem, samo ob polnoči moram biti doma. Pa ne bova šla sama, veš. Bo šla še ena kolegica zraven, soseda. Ja, sem rekel, ni problem. Pa sem jih potem naložil, gremo v diskač. Zaželele so si v diskač iti. Jaz lepo do polnoči čakam, sem rekel, briga mene, kaj delate.
S: A niste šel zraven noter?
U5: Ja, sem bil noter, smo bili čisto za sebe. Onedve so bile za sebe, jaz sem bil za sebe. Sem rekel, ko bo ura toliko, me počakajte, veste, kje je avto, tam se dobimo pa gremo domov. No, sicer smo eno uro zamudili, ali še malo več, ampak prišli pa smo. Tako kot smo se zmenili. S tamalo sestro se veliko bolj zastopiva kot s starejšo. Ona je pa živčna, že tako in tako, pa bolna, pa uno pa tretje… Pa sama na sebe študira, glih tako, kot da mi pa nismo. Kakor da je samo ona bolana. Jaz sem ji že velikokrat rekel, pa ti si hujš ko dohter. Ti so

hujš kot Groboljšek, tvoj dohter, ker on nič ne ve, ti veš, kaj je. Ti boš za mene vedla, kaj je meni, pa kaj mene boli. Ne mi nakladat (se smeji).
S: Ja, tako je to. Zdaj sva že pri zadnjem vprašanju. Če bi želeli centru za socialno delo sporočiti še kaj?
U5: Kuga pa? Da naj tako delajo naprej.
S: Da bova tako naprej sodelovala?
U5: Ja, mislim, z vsemi, ne samo z mano, nisem edini. Verjetno, da ne.(E209)
S: Niste, ne.
U5: No, tako. Pa hvala lepa.

ENOTE KODIRANJA	KODA	PODKATEGORIJA	KATEGORIJA
Saj jaz grem še pogledati na zavod. Mislim, tja na tablo. Se oglasim, pogledam, če je kaj takega, ampak saj veste, zaradi mojega zdravstvenega stanja ne. Saj mičken boljš je, ne morem pa tisto, da bi normalno delal, da bi osem ur normalno nekaj delal.(E165)	Bolezen	Nezaposljivost	Uporabnikova situacija
Vstati ni nobenega problema. Lahko tudi potegnem ponoči, ali pa bilo kaj. Samo ne morem tist, mislim, ni tist, kar bi moral bit. To jaz čutim.(E166)	Slabo počutje	Nezaposljivost	Uporabnikova situacija
Saj sem imel, samo mene so že toliko zajebali, če čisto po domače povem (se v zadregi nasmehne), pri toliko privatnikih sem že delal…(E167)	Slabe izkušnje z delodajalci	Zaposlitev	Uporabnikova situacija
Najprej sem delal v Stillesu, potem sem pa delal pri privatnikih. In vsak privatnik je, ali je propadel, pri tazadnjem, ko sem bil, on pa… Imel je svojo službo, ampak je imel popoldansko obrt. In zmeraj je bilo premalo narejeno. Pa sem bil od jutra pa do večera na šihtu.(E168)	Delovne izkušnje	Zaposlitev	Uporabnikova situacija
Ni bil zadovoljen, pa več kot si naredil, slabi je bilo. Pa enkrat ti do tukajle gor pride (pokaže čez glavo).(E169)	Naveličanost	Zaposlitev	Uporabnikova situacija
Ene 30 (let), tam nekje.(E170)	Delovna doba	Zaposlitev	Uporabnikova situacija
Saj mislim, da bo treba iti še za levo nogo malo pogledat na kontrolo, na slikanje za žile pa to, ker čutim neke strdke notri. Se mi zdi, da ni ta pravo.(E171)	Zdravljenje	Nezaposljivost	Uporabnikova situacija
Bi še šel, samo v zdajšnjem cajtu dobiti enega, mislim pri enem se zaposliti…(E172)	Obupanje nad službo	Doživljanje lastne situacije	Uporabnikova situacija
Saj po eni strani mi je škoda, ker	Obžalovanje preteklih	Zaposlitev	Uporabnikova

sem pustil v Stillesu. Pač tisti cajti so bili. Takrat smo vsi ven bežali.(E173)	odločitev		situacija
Ja, za zdaj, vse OK, kar se midva meniva.(E174)	Zadovoljstvo	Doživljanje sodelovanja s CSD	Sodelovanje s CSD
Čisto OK in vi mi poveste svoje, jaz vam povem svoje in tako je. Vam povem, če bi bilo kaj narobe, bi prišel sem k vam. Bi vam povedal, poslušajte tole pa tole je, kako pa kaj.(E175)	Odprta komunikacija	Vzpostavitev deovnega odnosa	Sodelovanje s CSD
Če bi se kaj zgodilo, ni nobenega problema. Jaz imam občutek.(E176)	Zanesljivost	Vzpostavitev delovnega odnosa	Sodelovanje s CSD
Jaz se vsaj trudim. Vsaj tisto, kar lahko naredim. Pa grem enemu pomagat, pa drugemu, pa tretjemu, pa nič ne računam, briga me. Važno jaz da se gibljem.(E177)	Aktivnost	Osebnostna lastnost	Uporabnikova situacija
Zunaj sem, gibljem se, hrano pa za pit mi pa da, tako da ni nobenega problema.(E178)	Zadovoljstvo	Doživljanje osebne situacije	Uporabnikova situacija
Točno tako. Toliko se že potrudim da za sebe. Plus kar dobim tukaj.(E179)	Iznajdljivost	Osebnostna lastnost	Uporabnikova situacija
Kar sva midva rekla, se mi zdi. Mislim, ne zdi, so kar v redu.(E180)	Zadovoljivi cilji	Izbira ciljev	Cilji
Za mene je, ker lahko še sam za sebe skrbim.(E181)	Samostojnost	Osebnostna lastnost	Uporabnikova situacija
Ja tisto pa… Veste kako je to… nekaj vsiliti. Dobro, neko določeno stvar, ni problema, ne moreš pa ti človeka v nekaj prisiliti. Je tako, ali ni? Pa naj bo zaradi mene ne vem kdo. Če mi ne paše, me ne bo prisilil.(E182)	Zmore se postaviti zase	Osebnostna lastnost	Uporabnikova situacija
Ja, jaz sem prilagodljiv.(E183)	Prilagodljivost	Osebnostna lastnost	Uporabnikova situacija
Za mene je primerno. Za katerega drugega pa ne vem, pa ni primerno.(E184)	Individualnost ciljev	Izbira ciljev	Cilji
Kaj na primer? Kakšen cilj?(E185)	Brez ideje o dodatnih ciljih	Izvajanje aktivnosti za doseganje ciljev	Cilji
Ja saj… Jaz sem velikokrat, ko sem prišel semle, vas hotel že… Samo to včasih tudi iz glave pade, kaj bi vprašal(E186)	Svetovanje	Različne storitve	Sodelovanje s CSD

Saj včasih zamudim, ne pridem vsak mesec.(E187)	Neizpolnjevanje ciljev	Izvajanje aktivnosti za doseganje ciljev	Cilji
Ker veste, kako je. Včasih se mi mudi, pa tukaj pomagam, pa grem sestri pomagat, pa grem eni pa drugi sestri pomagat…(E188)	Neizpolnjevanje ciljev	Izvajanje aktivnosti za doseganje ciljev	Cilji
Mene so lepo sprejeli. Vse pa tako, kot sva se dogovorila. Zaenkrat je vse v redu.(E189)	Sprejetost	Doživljanje sodelovanja s CSD	Sodelovanje s CSD
Ja obedve sestri, pa tudi od tamale sestre hčerka ali pa mož od nje.(E190)	Pomoč sorodnikov	Drugi sorodniki	Sodelovanje z drugimi
…me tastarejša sestra pripelje dol v Sevnico, da mi ni treba peš hoditi.(E191)	Prevoz	Sestra	Sodelovanje z drugimi
Glejte, tole sem pojerbal po nečaku (pokaže jakno). Ja, pa kaj. Mislim, tako je, kar kdo ne rabi… On je bil bolj močen, zdaj je pa shujšal, meni pa genau paše. Zakaj pa ne…(E192)	Materialna pomoč	Drugi sorodniki	Sodelovanje z drugimi
Ampak zaenkrat, če sem tam, če sem pri sestrični, imam vse. Imam stanovanje…(E193)	Stanovanje	Drugi sorodniki	Sodelovanje z drugimi
…mi opere, vse, vse mi zrihta.(E194)	Pranje oblek	Drugi sorodniki	Sodelovanje z drugimi
Saj me je tudi, pravzaprav me je nečakinja odpeljala, ker sestra je šla na šiht, nečakinja je bila pa glih dopoldne doma, je bila frej, me je ona pripeljala do tukaj, da so me potem v Celje (v bolnišnico) spravili.(E195)	Prevoz	Drugi sorodniki	Sodelovanje z drugimi
Zaenkrat ne. Zaenkrat je to čisto v redu. Za finance tisto sproti.(E196)	Finančna pomoč	Finančna pomoč	Sodelovanje s CSD
Živčen nisem toliko. Tam sem bil pa samo živčen. Misli, nekaj me je tiščalo.(E197)	Pomirjenost	Sprememba po dogovoru	Uporabnikova situacija
Zdaj se vsaj v miru lepo pogovarjava, pa ni važno, kaj je.(E198)	Odprta komunikacija	Vzpostavljen odnos	Sodelovanje s CSD
Ne, pritiska ni nobenega.(E199)	Brez pritiskov	Pritisk v smislu »workfare«	Sodelovanje s CSD
Če se človek hoče lepo meniti, ni nobenega problema.(E200)	Svetovanje	Različne storitve	Sodelovanje s CSD
Ja postaviti, ali pa sami ustvariti (cilje za naprej).(E201)	Novi cilji	Želje za prihodnost	Želje in potrebe

Saj spremeniti nimaš kaj. Tisto kar ti je dano, ti je dano. Mislim, tako je.(E202)	Vdanost	Doživljanje lastne situacije	Uporabnikova situacija
Če se bo pa kaj drugega pokazalo pametnega, pa ni nobenega problema.(E203)	Pripravljenost na sodelovanje	Drugo	Sodelovanje s CSD
Ja, če bi šel v penzijo, bi bilo še boljše. Če bi se dalo to zrihtati.(E204)	Želja po upokojitvi	Želja za prihodnost	Želje in potrebe
Kdo pa hoče? Saj nima kaj.(E205)	Se ne spomni pomembnih drugih	Pomembni drugi	Sodelovanje z drugimi
Saj jaz samo, kadar me je matralo, sem bil samo pri zdravniku.(E206)	Pomoč zdravstva	Pomembni drugi	Sodelovanje z drugimi
Saj mene je tamala sestra prisilila. Mi je rekla, boš šel k dohtarju.(E207)	Spodbujanje	Sestra	Sodelovanje z drugimi
Tako da mi pomagajo. Mislim, tako in tako. Sploh kar se teh stvari tiče (zdravstvenih). Ker jaz pa telefon pa to prositi, pa ono prositi. Sestri rečem, bilo kateri rečem…(E208)	Pomoč pri urejanju	Sestra	Sodelovanje z drugimi
Da naj tako delajo naprej. S: Da bova tako naprej sodelovala? U5: Ja, mislim, z vsemi, ne samo z mano, nisem edini. Verjetno, da ne.(E209)	Želja po sodelovanju s CSD	Želja za prihodnost	Želje in potrebe

U6: Uporabnica F, S: spraševalka

S: V marcu 2016 sva midve tale dogovor podpisali. Bili ste pa že nekaj časa nazaj na zavodu obveščeni, da ste zdaj začasno nezaposljiva oseba.
U6: Ja, tole je že ne vem koliko let, ko so me poslali sem.
S: Iz 2013, ne? Se spomnite, ko ste bili prestavljeni k nam takrat iz zavoda? Se je kaj posebnega dogajalo?
U6: Nič. Tistikrat sem jaz hodila še jabolka obirat, 2014, potem je bilo pa konec. Drugače pa…
S: Vmes ste bili v Krškem, zato nismo potem midve delale dogovora.
U6: V Krškem sem bila pri hčerki, ja.
S: Tudi tam na centru niso z vami dogovora sklepali?
U6: Nič.
S: Denarno pomoč ste pa vseeno dobili?
U6: Ja, tisto sem dobila, ja, samo drugo pa…
S: Ni bila ovira, da niste na zavodu prijavljeni?
U6: Ne, ne. Jaz sem pač povedala, da… Ker je rekla, da moram imeti od zavoda potrdilo, pa sem povedala, da jaz na zavodu nisem več, da so mene prestavili na center, da sem že predolgo na zavodu, pa brezveze. Ker itak denarja nič ne dobim od zavoda in so me kar na center poslali. No prav, je rekla. Drugo pa…
S: Ni bil problem?
U6: Ne.
S: Potem se pa spomnite, da sva midve rekli, da zdaj je pa čas, da zapiševa dogovor, da se podpiše. Se spomnite, ste vi prišli že s kakšnimi pričakovanji? Ste vedeli, kaj vas čaka v tem smislu?
U6: Ja, pač na zavodu mi je rekla, da če slučajno kakšne takšne reči bodo, da bi se… da bi šla. Sem rekla, saj meni ni problem v Sevnico.(F210) Če bi šla pa kam dlje, pa ne morem zaradi prevoza, ker jaz avta nimam, da bi jaz kam hodila, recimo v Krško, ali kam tako. To ni govora.(F211) Tule v Sevnici pa ni problem, da bi šla.
S: Če bi se rabila kam vključiti, ne?

U6: Ja ja, tisto ni problem v Sevnici. Tako da razen ne bi šla kam, v uno, ko so invalidi. Tam pa ne bi šla.
S: V delavnice?
U6: Ja!
S: No, saj tisto ni statusno za vas.
U6: Ne zaradi tega, da so pač uporabni. To mene ne ovira, tam je žena od bivšega mojega deca in že tako me je grdo skozi gledala in…
S: Ja, to je mogoče odnosno potem malo težko.
U6: Ja. Tja ne bi šla.
S. Ja, to je čisto osebno.
U6: Ja. Drugače pa ni problem.
S: Ste tudi razmišljala o svojih konkretnih ciljih, ali pa nekih spremembah za prihodnost, preden ste prišli na center. Ker midve sva tu določile cilj, da se uredi za zobe, ste rekla, da bi si rada uredila.
U: Ja, jaz bi si… Denarja ni, da bi si človek kaj uredil, ampak tako je.(F212) Recimo, vse življenje imam urejeno. Sama sem, nimam nobene… Mislim, problemi so finančni, drugo ni.(F213) Zdrava kolikor toliko sem, razen to moje hrbtenice, ko sem bila poškodovana, drugače pa me glava zdaj boli, to je menda tudi od pritiska. Drugače imam urejeno tako življenje.(F214) Ne, kot prej… Prej je bila pa katastrofa. Tako da ne vem.
S: Niste imela kakšnih posebnih idej, kako spreminjati stvari. Ko ste prišla sem, sva midve potem skupaj razmišljali, ne?
U6: Ja, ja!
S: Se spomnite, kaj sem vam jaz razložila, za kaj se bo zdaj šlo, ko bova podpisali ta dogovor?
U6: Jaz sem to pozabila… (se smeje v zadregi) Je že dolgo nazaj.(F215)
S: Če mogoče jaz obnovim. Da smo rekle, da niste na zavodu, da boste zdaj na centru in da moramo sedaj me neke aktivnosti, kaj pa jaz vem, postaviti, da vsak nekaj izkazujete kot aktivnost, da lahko še denarno pomoč naprej dobivate.
U6: Ja, ja.
S: Zdaj takrat smo midve torej rekli, da si bi, da preverite vi strošek ureditve zob.U6: Ja.
S: To ste preverili.
U6: Ja, to je meni menda zdravstvo plačalo.
S: Vi ste to dobili… Kaj ste kakšno izredno pomoč dobili za to?
U6: Ne, ne. Uno sem imela… napotnico.
S: Čakalna doba je že pretekla in ste po tej napotnici, ne?
U6: Ja, to je on men, doktor Goboljšek mi je napisal tisto… Ker jaz sem vprašala, sem rekla, naj mi pove, koliko bodo mene te zobi koštali. Jaz denarja nimam, sem rekla. Center, mi je rekla gospa, do 300 eur mi bodo dali. Potem je pa rekel, ne rabite vi nič denarna iz centra, ker to socialno plača.
S: Aha, to je preko zavarovalnice.
U6: Ja, zavarovalnica. Je rekel, vi boste samo tule podpisali in mi bomo to poslali. No in potem sem res nazaj dobila. Mi je dal tisto napotnico, 518 eur.
S: Tako da ta cilj ste sedaj izpolnili, ko smo si ga takrat zadali.
U6: To sem izpolnila, ja.(F216)
S: Se vam zdi, da ste ta cilj sami predlagali?
U6: Ne, on mi je to (zobozdravnik), ker nisem jaz to vedela.(F217) Mislim, jaz sem vedela, da oni to plačajo, samo (razlaga o preteklih obiskih zobozdravnika)…
S: OK, ko sva se takrat pogovarjali, kaj bi zapisali, kdo se vam zdi, da je tole glede zob predlagal, da napišemo?
U6: Doktor Groboljšek.
S: Vem, ampak v najinem dogovoru. Veste midve sva se pogovarjali, kaj bi zdaj vi morala narediti, da bi neko aktivnost izkazovala in midve sva napisali, da se določi naslednje aktivnosti, da boste vi preverili, stroške ureditve zob. Sem se to jaz spomnila, ali ste se vi spomnili?
U6: Ne, vi ste mi rekli, da vi lahko plačate to 300 eur. Vi napišite, tako da bo prav.
S: No, saj. Veste kaj mene zanima, ali so ti cilji, ki jih mi zapišemo pri nas, kaj boste zdaj vi počeli, če je to lahko vaša želja, ali vam mi nekaj naročimo.
U6: Ja, saj vi bolj veste kot jaz. Da mi svetujete, kaj je boljše, pa kaj ni. Ker jaz nimam blage veze za to, kaj bi bilo.(F218) Tako da če mi vi svetujete, pa da vidim, da to meni odgovarja, bom pristala na to.(F219) To je pa tako in mora biti tako.
S: OK, saj ta odnos me zanima. Vi sprejmete to, kar vam mi predlagamo, če bi pa vam bil to pritisk, nekaj, kar ne bi želela, bi pa tudi povedala, ne?
U6: Povedala, bi, ja. Bi rekla, ne to mi ne odgovarja, bi povedala, ja.(F220)
S: Čutite, da lahko izrazite tudi svoje mnenje?
U6: Tako, ja. Sigurno, da lahko. Ampak tole (prikima).

S: V bistvu sva se midve pogovarjali in ste v tem vse skupaj izrazili, kaj bi vi želeli, ne?
U6: Ja, ja, jaz sem tistikrat si želela to. In svoj mir…(F221) …in zdaj si želim, da bi stanovanje dobila. In potem spet, da si ga bom opremila, ker bo prazno (se zasmeje).(F222)
S: To so vse potem ideje.
U6: To bo spet en cajt trajalo, ne, ko bom jaz to zdaj si… Dobro, saj za prvo silo recimo imam. Imam hladilnik, pa imam pralni stroj, električni šporhed, imam omaro, samo problem bi bil pa za spati. Nimam kje spati.
S: Pohištvo.
U6: Pohištvo, ja.
S: Ja, zdaj tukaj je več variant. Stara šola prodaja staro pohištvo.
U6: Ja, samo veste pa koliko!
S: Kaj stane drago, ali kaj?
U6: Veste, koliko računajo? Jaz sem enkrat gledala… je bil en… dopadel se mi je, samo meni nebi šel noter, zato ker je na L narejen. Je bil 50 eur, plus da ti ga pripeljejo domov, meni do Loga bi mi računal 35 eur. Za tak denar, če bi ga jaz lahko, bi tam dala, če bi ga imela, bi si kupila v Krškem nov, za ta denar. Oni domov pripeljejo. Pa še potem sem malo tako gledala, pa sem videla, da je bil še raztrgan.
S: Ja, to je rabljeno.
U6: Sem rekla, glejte gospa, za tole vam nobeden 50 eur ne dal. Ker to je orenk raztrgano. Sem rekla, ste vi to videla? Ja pravi, ne. Sem rekla, ja tisti, ki bo hotel kupiti, bo pa to gledal. Tako da…
S: Tisto ni šlo potem skozi?
U6: Ah, kje pa.
S: Ja, boste vi to takrat potem preverili. Saj to sami vi znate najbolje za sebe.
U6: Ja ja, saj tisto meni ni problem. Saj tam lahko tudi recimo na Karitas vprašam(F223), ker enkrat, ko sem bila še v Lončarjevem Dolu, mi je zrihtala celo spalnico, sem dobila tako fajno. Ni problem tisto za en kavč dobiti kje. Če ne bom pa tlele drugo leto vprašala za tisto enkratno, pa si bom kupila novega.
S: Ja, lahko se izredna pomoč nameni takšnim stvarem. Tako da vidim, da že malo imate načrte, kako se lotiti. Se znajdete za sebe čisto zadosti, ne?
U6: Ja ja, se znajdem za sebe.(F224)
S: Ne bi rabila neke dodatne naše pomoči?
U6: Ne, tisto. Za take stvari bi se recimo jaz znajdla.(F225) Če bi bilo pa to kaj bolj težkega, ko nimam blage veze, bi pa prosila za pomoč.(F226) Ker… ne vem. Recimo zdaj sem tudi tisto dobila… sama sebi sem se smejala… tole za penzijon. Zdaj že ta drugič so mi poslali domov.
S: Izračun?
U6: Ja. Če bi jaz dobila 2 meseca šiht, redni šiht, bi dobila 260 eur penzijona. Če pa ne, da bom šla starostno, bom dobila pa 750 eur. Pa sem si mislila, dajte…
S: Kako?!
U6: (se smeje) saj tole se mi malo hecno zdi… Če bom šla delat, da bom šla zdaj v penzijo, bom dobila 260 eur.
S: Da boste imeli dovolj delovne dobe?
U6: Ja. Če bom pa šla starostno, bom pa dobila 750 eur. Potem sem se pa jaz zamislila, pa sem se sama pri sebi posmejala, potem bom pa jaz rajši počakal starostno (pokojnino), samo da bom dobila več.(F227) Ampak vem, da ne bom menda dočaka, ker tole pa… Da bom stara tistikrat osemin…
S: Petinšestdeset je, ne? Ja koliko je pa še to let?
U6: To je še dolgo (se zasmeje).
S: Sicer res ne vemo vsako leto, kaj pride.
U6: To je! Lahko danes… človek… nikoli ne veš, kaj te lahko doleti. Te avto povozi, pa …
S: Vi, ko ste že čisto blizu, pa ne veste. Kaj šele mi.
U6: Ja, saj sem rekla, je prav prišla tale Bernarda k meni, ma, sem rekla, glej to, kaj pa ta mladina, ko so mladi, sem rekla, oni nikoli ne bodo prišli v penzijon. Še jaz ne bom. Ne pa mladina… kam pa to. Pa vse na zavodu. To je žalostno! Pa šole delajo, pa ne bodo imeli kam delati. Zato pa otroci bodo še celo življenje hodili v šolo.
S: Saj se čedalje dlje odmika, ne?
U6: Ja, saj to je.
S: No, kako se vam zdi, da je v tem dogovoru upoštevana vaša konkretna situacija?
U6: OK. Tako kot ste… meni je v redu. Če mi ne bi kaj pasalo, jaz bi že povedala.(F228)
S: No, tako, tako. In ste zadovoljni z izbiro tegale konkretnega cilja za tisti čas?
U6: Ja, ja sem.
S: Takrat je bila to vaša želja.
U6: To je bila moja želja, ja.(F229)
S: Bi še kaj dodali, bi še kakšen nov cilj dodali?

U6: Eeee, zdaj zaenkrat ne. Ko pa bom kaj, bom pa spet povedala.
S: Aha, kadar bi rabili našo pomoč.
U6: Ko bom rabila vašo pomoč, bom že potem tisto…(F230)
S: Zaenkrat pa sami urejate?
U6: Zdaj tole me še zanima, ko bom jaz zdaj dala noter to vlogo… Potem prinesem jaz to k vam za subvencijo?
S: Potem, ko boste že dobili stanovanje.
U6: A ne prej? (se pogovarjamo o uveljavljanju subvencije najemnine)…
S: …in k vlogi daste potrdilo, da je zadnja najemnina plačana.
U6: Joj, to jaz vse plačujem. Bog ne daj, da bi en mesec ne plačala. Bi me ven vrgla. In tole jaz ne bi si dovolila. Jaz to… kakor grem na banko, denar je, toliko pustim noter, drugo pa ven vzamem. To si jaz ne bi dovolila, da bi dva meseca ne plačala. Potem ne bi bilo nič plačano.
S: Ja, saj, ko se to nabere.
U6: Enkrat ko se to nabere, ne prideš nikamor. Ja, tole jaz ne bi tako.
S: Vam pri uresničevanju vaših ciljev pomaga še kdo? Imate kakšne…?
U6: Ne, sama.(F231)
S: Kako se vam pa zdi, da se lahko na center obrnete? Čutite podporo nas delavcev tudi pri uresničevanju teh ciljev?
U6: Ja… Normalno da.(F232) Bi rabila pomoč.
S: Bi si želela še kaj več pomoči? Bi rabila še kaj več, še kaj dodatnega?
U6: Ja, saj pravim. Jaz bi… zdaj recimo ne. Zdaj trenutno ne.(F233) Potem ko bi pa stanovanje dobila, bi pa rabila pomoč. Vsaj nekaj, da bi si malo zrihtala, pa to pa uno. Materialno. Da bi si uredila to, da bi imela kaj… Drugače pa… Pa kdaj pa kdaj tako za hrano, pa tisto, kar pride.(F234)
S: Se vam zdi, da je tole, da smo midve po teh letih, ko so vas oni odstopili k nam, ko smo šele v 2016 podpisale ta dogovor, je ta dogovor kaj spremenil vaše življenje, je na kaj vplival?
U6: Ja, bolj umirjena sem nekako.
S: V kakšnem smislu?
U6: Ma ne vem. Nekaj se mi je čisto obrnilo, ne vem. Sama ne vem, kako naj povem. Čisto se mi nekaj obrnilo. Bolj umirjena sem. Ne vem. Ne vem, kako naj povem. Čutim, da sem boj umirjena, da nimam tiste tegobe, nimam tistega pritiska.(F235)
S: Pa mislite, da je to z zdravstvom povezano, ali…?
U6: Ne vem. Prej recimo… saj tudi prej nisem bila bolana. Samo ta križ pa glava, ampak… Prej sem imela prisotnost še živcev zraven. Pa sem bila bolj napeta, nobena stvar mi ni pasala, vse mi je šlo na živce, noben me ni smel pogledati, mi je že tako naredilo (se prime za glavo). Potem sem tiste tablete jaz dobila, tako sem se jaz ozdravila.(F236) Ko sem bila še pri Darji, pri hčerki, še sem čutila jaz tisto tesnobo. In zdaj mi je ta tesnoba, ko sem prej to čutila, nekam vse šlo. Nisem pa rada v preveliki gužvi naroda. Tisto pa ne prenesem.
S: Mogoče je tudi zato zdaj boljše, ker ste za sebe lepo.
U6: Verjetno, da je tisto, da sem sama…(F237) Če pa že pridem v večjo gužvo, recimo noter, tisto mi še… Vidim, ko grem v zdravstveni dom, ko je gužva, jaz kar vstanem pa grem ven, pa grem nazaj, ker vem, kdaj bom na vrsti. V družbi ne morem biti, v taki veliki gužvi. Recimo, ta Bernarda, ki pride k meni. Vesela sem, da pride, ampak tudi komaj čakam, da gre. Ne vem, čisto umirjena sem. Nisem pa rada v družbi, ponekje je to bla bla bla… tisto pa ne prenesem. Drugo pa, saj pravim, nimam nobene tesnobe, umirjena sem.
S: So se vam malo stvari uredile.
U6: ja ja.
S: Imam še vprašanje, kateri cilji so se uresničili? V bistvu ste tole uredili zdaj za zobe, ne?
U6: Ja, to sem si uredila.
S: Kdo in na kakšen način bi vas lahko še podprl in vam pomagal?
U6: (se zasmeje) Kdo?
S: Ja, včasih se tukaj pogovarjamo o svojcih, o otrocih, o nas kot strokovnih delavcih, o zdravstvu…
U6: Če bi mi moji otroci pomagali, ne bi nikoli nič imela.(F238) Za hčerko ne rečem, ona je tudi na zavodu, pa tri otroke ima.(F239) Sin ima pa veliko plačo, ker dela v Avstriji, snaha ima veliko plačo, pa še niti enkrat ni poklical, pa bi rekel, mama rabiš 50 eur za hrano?
S: Tako da ne računate na njih?
U6: Na njih nimam kaj računati. Če bi pa hčerka hodila na šiht, bi pa dala. Ne denar, ampak vsako toliko bi mi hrano pripeljala. Saj to… v Lončarjevem Dolu mi je tudi hrano kupovala. Samo on, poba pa… Enkrat me je klical, sem rekla, hvala za klic, po petih letih si me klical. Kaj kaj rabiš slučajno? Ne, vprašam, kako si. Sem rekla, ne rabiš vprašat, tudi zdaj ne. Pet let nisi vprašal, kako si, mama. Ko si pa ti kaj rabil, je bila pa mama dobra. Dokler sem delala, ko sem tebi dajala denar, pa si hodil na šiht, je bila mama dobra. Ti pa ne vprašaš, mama, rabiš kaj, 50 ali pa vsaj 20 eur? Ja, pa jaz tudi nimam. Aha, sem rekla, nimaš. 2000 eur imaš ti colenge, pa 2000 eur ima ona. Nimaš mi za poslati 20 eur? Pa bi rekel, to imaš mama za kruh. Sem rekla,

glej, ni ti treba klicati. Jaz ne rabim nobenega. Dokler ste vi mene rabili, je bila mama dobra. Zdaj pa ne rabite mame več, sem rekla, pa me tudi ne rabite klicati več. In od tistikrat me ni klical. Kaj me bo… pa se samo hvali… to sem naredil pri bajti, pa to sem naredil, pa to sem… Ne poštudira, da je mama sama, da nima denarja, da bi mi kaj dal. O, sem rekla, ne! A jaz sem mu pa lahko?! In tako da… Še njega sem odpisala.(F240)
S: Tako, da sete se zdaj čisto na svoje noge postavili?
U6: Tako! Čisto na svoje noge. Jaz ne rabim od nobenega nič.(F241) Če bi še jaz imela, bi Darji pomagala. Ona ima tri otroke, pa na zavodu. Jaz če ne bi bila toliko stara pa da bi imela svoj šiht, jaz bi pomagala.(F242) Ker jaz sem njej dosti pomagala. Dokler sem še hodila jabolke obirat, sem dosti pomagala. Zdaj pa vsaka za sebe. Ona na zavodu, jaz sem itak tu, tako da ne morem. Ne morem. Ona meni ne more, jaz pa njej ne morem pomagati.
S: Ampak slišite se pa z njo?
U6: Ja, ja. Tisto pa ja. Tisto pa se slišimo. Glih zadnjič je klicala, da mi bo krompir pripeljala(F243), menda ji je ena dala. Ima preveč krompirja, pa onadva toliko krompirja ne pojesta, pa bo meni nekaj dala. Tako da se slišimo.
S: Z njo imata boljše odnose.
U6: Ja ja, on je pa čisto za sebe. Pa naj bo.
S: Kaj on v Avstriji živi?
U6: Ne, on živi drugače v Murski Soboti, dela pa v Avstriji. In še tam dobijo otroške dodatke. Tam gor so malo večji otroški dodatki, kot tu pri nas. A on ne more mami dati 50 eur. Me ne rabi klicati. Pa kako je on… On je samo meni pozvonil, in pusti. Jaz pa nisem vedela, čigava številka je in sem klicala nazaj. Pa se mi on oglasi. Sem rekla, Dejvid, pa ti veš, da jaz imam telefon na kartico, nimam jaz naročnine. Ti pa imaš na naročnino in si mi samo pozvonil! In sem mu prekinila. Zdaj če boš klical, kliči, če ne pa ne. Je potem poklical. Še tisto, da bi ga jaz morala, pa čveka potem dolgo časa. Čisto drug je. Od njega nisem imela nikoli nobene koristi. Res. Pa ko je hodil na šiht, še tu, v Kopitarno, ni imel majne colnge. Saj tudi mu nisem vzela nikoli. Je imel za sebe, bolj je bil mlad, pa za sebe je imel in to… Potem me je pa še nasral, da je vzel moj telefon, ko sem imela na naročnino, pa mi je nabil na 100.000 tolarjev. In to še sreča, da sem še delala, da sem lahko tisto plačala. Potem sem pa rekla, Dejvid, boš ti meni ta denar vrnil? Ja bom, mama. Še do danes ga nisem videla. Pa če bi bila toliko nesramna, bi lahko jaz zahtevala svoj denar. Ampak nisem… On se to nič ne zrajta. Naj bo tam. Jaz sem za sebe. Jaz za sebe bom poskrbela, kakor bom.(F244)

ENOTE KODIRANJA	KODA	PODKATEGORIJA	KATEGORIJA
Ja, pač na zavodu mi je rekla, da če slučajno kakšne takšne reči bodo, da bi se… da bi šla. Sem rekla, saj meni ni problem v Sevnico.(F210)	Napotitev	Pred podpisom dogovora	Delo z uporabnikom
Če bi šla pa kam dlje, pa ne morem zaradi prevoza, ker jaz avta nimam, da bi jaz kam hodila, recimo v Krško, ali kam tako. To ni govora.(F211)	Problem s prevozom	Izvajanje dogovora	Delo z uporabnikom
Denarja ni, da bi si človek kaj uredil, ampak tako je.(F212)	Vdanost	Doživljanje lastne situacije	Uporabnikova situacija
Mislim, problemi so finančni, drugo ni.(F213)	Finančne težave	Življenjske razmere	Uporabnikova situacija
Drugače imam urejeno tako življenje.(F214)	Urejene življenjske razmere	Življenjske razmere	Uporabnikova situacija
Jaz sem to pozabila… (se smeje v zadregi) Je že dolgo nazaj.(F215)	Zabrisan spomin	Podpis dogovora	Delo z uporabnikom
To sem izpolnila, ja.(F216)	Uresničen cilj	Izvajanje aktivnosti za dosego ciljev	Cilji

Ne, on mi je to (zobozdravnik), ker nisem jaz to vedela.(F217)	Nesamostojnost pri izbiri ciljev	Izbira ciljev	Cilji
Ja, saj vi bolj veste kot jaz. Da mi svetujete, kaj je boljše, pa kaj ni. Ker jaz nimam blage veze za to, kaj bi bilo.(F218)	Svetovanje	Različne storitve	Sodelovanje s CSD
Tako da če mi vi svetujete, pa da vidim, da to meni odgovarja, bom pristala na to.(F219)	Svetovanje	Različne storitve	Sodelovanje s CSD
Povedala, bi, ja. Bi rekla, ne to mi ne odgovarja, bi povedala, ja.(F220)	Odprta komunikacija	Vzpostavitev delovnega odnosa	Sodelovanje s CSD
In svoj mir…(F221)	Želja po miru	Želje za prihodnost	Želje in potrebe
…in zdaj si želim, da bi stanovanje dobila. In potem spet, da si ga bom opremila, ker bo prazno (se zasmeje).(F222)	Ureditev stanovanja	Želje za prihodnost	Želje in potrebe
Ja ja, saj tisto meni ni problem. Saj tam lahko tudi recimo na Karitas vprašam(F223)	Iznajdljivost	Osebnostne lastnosti	Uporabnikova situacija
Ja ja, se znajdem za sebe.(F224)	Iznajdljivost	Osebnostne lastnosti	Uporabnikova situacija
Ne, tisto. Za take stvari bi se recimo jaz znajdla.(F225)	Iznajdljivost	Osebnostne lastnosti	Uporabnikova situacija
Če bi bilo pa to kaj bolj težkega, ko nimam blage veze, bi pa prosila za pomoč.(F226)	Zmore poiskati pomoč	Osebnostne lastnosti	Uporabnikova situacija
…potem bom pa jaz rajši počakala starostno (pokojnino), samo da bom dobila več.(F227)	Iznajdljivost	Osebnostne lastnosti	Uporabnikova situacija
OK. Tako kot ste… meni je v redu. Če mi ne bi kaj pasalo, jaz bi že povedala.(F228)	Zadovoljivi cilji	Izbira ciljev	Cilji
To je bila moja želja, ja.(F229)	Individualnost ciljev	Izbira ciljev	Cilji
Eeee, zdaj zaenkrat ne. Ko pa bom kaj, bom pa spet povedala. S: Aha, kadar bi rabili našo pomoč. U6: Ko bom rabila vašo pomoč, bom že potem tisto…(F230)	Zmore piskati pomoč	Osebnostne lastnosti	Uporabnikova situacija
Ne, sama.(F231)	Samostojnost	Izvajanje aktivnosti za doseganje ciljev	Cilji
Ja… Normalno da.(F232)	Čuti podporo	Doživljanje sodelovanja s CSD	Sodelovanje s CSD
Jaz bi… zdaj recimo ne. Zdaj trenutno ne.(F233)	Brez potrebe po pomoči	Drugo	Sodelovanje s CSD

Potem ko bi pa stanovanje dobila, bi pa rabila pomoč. Vsaj nekaj, da bi si malo zrihtala, pa to pa uno. Materialno. Da bi si uredila to, da bi imela kaj… Drugače pa… Pa kdaj pa kdaj tako za hrano, pa tisto, kar pride.(F234)	Finančna pomoč	Finančna pomoč	Sodelovanje s CSD
Ja, bolj umirjena sem nekako. S: V kakšnem smislu? U6: Ma ne vem. Nekaj se mi je čisto obrnilo, ne vem. Sama ne vem, kako naj povem. Čisto se mi nekaj obrnilo. Bolj umirjena sem. Ne vem. Ne vem, kako naj povem. Čutim, da sem boj umirjena, da nimam tiste tegobe, nimam tistega pritiska.(F235)	Pomirjenost	Sprememba osebne situacije	Uporabnikova situacija
Prej sem imela prisotnost še živcev zraven. Pa sem bila bolj napeta, nobena stvar mi ni pasala, vse mi je šlo na živce, noben me ni smel pogledati, mi je že tako naredilo (se prime za glavo). Potem sem tiste tablete jaz dobila, tako sem se jaz ozdravila.(F236)	Pomoč zdravstva	Pomembni drugi	Sodelovanje z drugimi
Verjetno, da je tisto, da sem sama…(F237)	Samostojnost	Osebnostne lastnosti	Uporabnikova situacija
Če bi mi moji otroci pomagali, ne bi nikoli nič imela.(F238)	Nezanesljivost	Otroci	Sodelovanje z drugimi
Za hčerko ne rečem, ona je tudi na zavodu, pa tri otroke ima.(F239)	Brezposelnost otrok	Otroci	Sodelovanje z drugimi
Ne poštudira, da je mama sama, da nima denarja, da bi mi kaj dal. O, sem rekla, ne! A jaz sem mu pa lahko?! In tako da… Še njega sem odpisala.(F240)	Nezanesljivost	Otroci	Sodelovanje z drugimi
Čisto na svoje noge. Jaz ne rabim od nobenega nič.(F241)	Samostojnost	Osebnostne lastnosti	Uporabnikova situacija
Jaz če ne bi bila toliko stara pa da bi imela svoj šiht, jaz bi pomagala.(F242)	Občutek dolžnosti do otrok	Otroci	Sodelovanje z drugimi
Glih zadnjič je klicala, da mi bo krompir pripeljala(F243)	Materialna pomoč	Otroci	Sodelovanje z drugimi
Jaz sem za sebe. Jaz za sebe bom poskrbela, kakor bom.(F244)	Samostojnost	Osebnostne lastnosti	Uporabnikova situacija

12.3. Priloga 3: Ureditev pojmov

1. UPORABNIKOVA SITUACIJA

- ***ŽIVLJENJSKE RAZMERE***

a. Uporabniki s podpisanim dogovorom

- Revščina

  Tudi tam v domu (upokojencev), ko grem tam delat… Samo jaz vem, da moram, prisiljena sem, ko vem, da se težko preživljam s tem denarjem. To je 70 eur za mene nekaj. Tako da tudi tam mi ni, ampak kaj čem, moram.(D151)

  Jaz nisem sposobna niti položnice plačati s tem.(D158)

  Gledam, da položnice plačam in da imam to urejeno in da ne bi me slučajno, ko imam občinsko stanovanje. Saj kaj jaz vem, saj hrana pa položnice, tisto mora biti. Osnovno, ne. Na morje ne gremo, na dopust ne gremo, tako da (se zasmeje) kaj češ.(D164)

- Finančne težave

  Mislim, problemi so finančni, drugo ni.(F213)

- Urejene življenjske razmere

  Drugače imam urejeno tako življenje.(F214)

b. Uporabniki z osebnim načrtom

- Obremenjenost s problemi (pred podpisom dogovora)

  Takrat sem bila še v bloku in sem imela ogromno drugih problemov, zato se nisem tako zelo ubadala s tem.(A2)

- ***NEZAPOSLJIVOST***

a. Uporabniki s podpisanim dogovorom

- Bolezen

  Ja kaj pa vem. Jaz sem bolna. Križ pa noge me matrajo. Zdaj imam slikanje, tako da niti ne mislim o tem, ker vem da nisem zdrava. Če bi bila zdrava, potem bi študirala.(D132)

  Ja, jaz se zavedam. Lahko mogoče, če bi kaj dobila, ampak vem, da bi bila več v bolniški kot na šihtu, ne.(D150)

  Ja se mi zdi. Če ne bi bila (bolna), bi si našla vsaj nekaj za pucati ali bilo kaj. (D155)

  Potem se je pa začela ta bolezen, potem pa nisem več. Zdaj me nekaj noge matrajo. Ne morem… (D162)

  Saj jaz grem še pogledati na zavod. Mislim, tja na tablo. Se oglasim, pogledam, če je kaj takega, ampak saj veste, zaradi mojega zdravstvenega stanja ne. Saj mičken boljš je, ne morem pa tisto, da bi normalno delal, da bi osem ur normalno nekaj delal.(E165)

  Iskala bi. Če bi se počutila, da sem zdrava, za kaj ne. Bi iskala nekaj, pa bi bilo boljše.(D156)

- Slabo počutje

  Vstati ni nobenega problema. Lahko tudi potegnem ponoči, ali pa bilo kaj. Samo ne morem tist, mislim, ni tist, kar bi moral bit. To jaz čutim.(E166)

- Zdravljenje

  V torek sem naročena, pa grem na slikanje in bom videla, kaj. Pa na terapije me je naročila, ampak od 3 do 4 mesece se čaka tudi na terapije, tako da… (D163)

  Saj mislim, da bo treba iti še za levo nogo malo pogledat na kontrolo, na slikanje za žile pa to, ker čutim neke strdke notri. Se mi zdi, da ni ta pravo.(E171)

b. Uporabniki z osebnim načrtom

- Bolezen

  Prvič ko greš iz službe ven, sem mislila, da bom spet dobila službo. Potem sem pa zbolela… Ena operacija, druga, tretja zaporedno ena za drugo. Potem sem pa izgubila vse upanje za službo, res.(B61)

- Starost
  Ker vidim, koliko je ura, da iz tega ni nič. Ker je starost, pa še zdravstvene težave.(B64)

- ***ZAPOSLITEV***

a. Uporabniki s podpisanim dogovorom

- Delovna doba
  Za penzijo (invalidsko) ne vem, mi niso niti predlagali nič. Ja enkrat bom menda (starostno upokojena), sam kdaj. Imam (nekaj delovne dobe), samo nimam tudi veliko, ene 15 let. (D160)
  Ene 30 (let), tam nekje.(E170)
- Delovne izkušnje
  V Jutranjki… Potem sem, ja tudi sem delala, pucala sem, kar je bilo, v Krškem tudi, ko je bil Novoles. Tudi tam sem nekaj.(D161)
  Najprej sem delal v Stillesu, potem sem pa delal pri privatnikih. In vsak privatnik je, ali je propadel, pri tazadnjem, ko sem bil, on pa… Imel je svojo službo, ampak je imel popoldansko obrt. In zmeraj je bilo premalo narejeno. Pa sem bil od jutra pa do večera na šihtu.(E168)
- Slabe izkušnje z delodajalci
  Saj sem imel, samo mene so že toliko zajebali, če čisto po domače povem (se v zadregi nasmehne), pri toliko privatnikih sem že delal…(E167)
- Naveličanost
  Ni bil zadovoljen, pa več kot si naredil, slabi je bilo. Pa enkrat ti do tukajle gor pride (pokaže čez glavo).(E169)
- Obžalovanje preteklih odločitev
  Saj po eni strani mi je škoda, ker sem pustil v Stillesu. Pač tisti cajti so bili. Takrat smo vsi ven bežali.(E173)

b. Uporabniki z osebnim načrtom

/

- ***OSEBNOSTNE LASTNOSTI***

a. Uporabniki s podpisanim dogovorom

- Aktivnost
  Jaz se vsaj trudim. Vsaj tisto, kar lahko naredim. Pa grem enemu pomagat, pa drugemu, pa tretjemu, pa nič ne računam, briga me. Važno jaz da se gibljem.(E177)
- Iznajdljivost
  Točno tako. Toliko se že potrudim da za sebe. Plus kar dobim tukaj.(E179)
  Ja ja, saj tisto meni ni problem. Saj tam lahko tudi recimo na Karitas vprašam(F223)
  Ja ja, se znajdem za sebe.(F224)
  Ne, tisto. Za take stvari bi se recimo jaz znajdla.(F225)
  …potem bom pa jaz rajši počakala starostno (pokojnino), samo da bom dobila več.(F227)
- Samostojnost
  Za mene je, ker lahko še sam za sebe skrbim.(E181
  Verjetno, da je tisto, da sem sama…(F237)
  Jaz sem za sebe. Jaz za sebe bom poskrbela, kakor bom.(F244)
  Čisto na svoje noge. Jaz ne rabim od nobenega nič.(F241)
- Zmore se postaviti zase
  Ja tisto pa… Veste kako je to… nekaj vsiliti. Dobro, neko določeno stvar, ni problema, ne moreš pa ti človeka v nekaj prisiliti. Je tako, ali ni? Pa naj bo zaradi mene ne vem kdo. Če mi ne paše, me ne bo prisilil.(E182)
- Prilagodljivost
  Ja, jaz sem prilagodljiv.(E183)
- Zmore poiskati pomoč

Če bi bilo pa to kaj bolj težkega, ko nimam blage veze, bi pa prosila za pomoč.(F226)
Eeee, zdaj zaenkrat ne. Ko pa bom kaj, bom pa spet povedala. S: Aha, kadar bi rabili našo pomoč. U6: Ko bom rabila vašo pomoč, bom že potem tisto…(F230)

b. Uporabniki z osebnim načrtom

- Borbenost za lastne pravice
  Če bi ostala brez nečesa, normalno da bi odšla naprej nekam.(B57)
- Optimizem
  Jaz sem pa tak človek, da zmeraj mislim, da bo jutri boljše. Ja, optimistična.(B91)
- Aktivnost
  Včasih pa si rečem, najbolj da grem, samo zaklenem, pa grem. Res, grem za Savo, sprehodim se malo, potem pa pridem domov, pa rečem, zdaj mi je pa fino.(B93)
- Nemoč
  Jaz sploh nisem vedel, kaj… Kako se naj lotim stvari. Kaj pa vem. Nekaj načrtoval nisem, ker nisem imel kaj in s čim. Niti vedel nisem kako, niti s čim. (C105)
  Če bi vedel, bi se mogoče že prej lahko…(C112)
- Neznanje
  Nisem vedel, kakšni so postopki. Ne poznam vseh teh pravnih…(C106)
- Neiznajdljivost
  Samo nisem vedel, kaj bi. Zdaj, zaposlitev, to mi je bilo jasno, da to ne bo šlo, drugega pa nisem vedel.(C107)

- ***SPREMEMBE UPORABNIKOVE SITUACIJE***

a. Uporabniki s podpisanim dogovorom

- Brez sprememb
  Ja nič mi ni pomagalo, kaj mi bo pomagalo, brez šihta… Najboljše bi bilo, da bi jaz imela službo, da bi šla delati. To bi bila jaz najbolj srečna. Ampak če ni…(D137)
  Nič (se ni zgodilo).(D143)
  Drugače pa ne vidim nič, isto je.(D145)
  Saj je isto, tudi prej sem (samostojno reševala probleme). Na zavodu sem bila, ampak. Dobro, tudi na zavodu so me razumeli... (D148)
- Brez obveznosti do ZRSZ
  Ne, ni mi pomembno. Edino mi je to, ko nisem na zavodu, da me tam ne pošiljajo ne vem kam brez veze, ko vem, da nisem za delo. To edino, ko so me pustili pri miru.(D144)
- Pomirjenost
  Živčen nisem toliko. Tam sem bil pa samo živčen. Misli, nekaj me je tiščalo.(E197)
  Ja, bolj umirjena sem nekako. S: V kakšnem smislu? U6: Ma ne vem. Nekaj se mi je čisto obrnilo, ne vem. Sama ne vem, kako naj povem. Čisto se mi nekaj obrnilo. Bolj umirjena sem. Ne vem. Ne vem, kako naj povem. Čutim, da sem boj umirjena, da nimam tiste tegobe, nimam tistega pritiska.(F235)

b. Uporabniki z osebnim načrtom

- Osebnostne spremembe
  Zdaj se mi zdi, da sem čisto drug človek, kot sem bila včasih in tudi drugi to opažajo.(A18)
  Nekaj sem morala spremeniti pri sebi.(A22)
  To mi je zelo spremenilo življenje. Zdi se mi, da sem čisto drug človek…(A37)
  Pa tako ko si rekla, da sem malo dozorela s takimi stvarmi.(B76)
- Večja samozavest
  Sem pa vesela, ker znam tako presoditi ljudi, vem, koga zares skrbi zame in kdo je samo narejeno prijazen, ko mu pa obrnem hrbet, bi mi pa najraje porinil nož v hrbet. Sedaj takšne ljudi prijazno pozdravim in grem naprej, ne ubadam se več z njimi.(A20)
  …nisem več tako zaprta sama vase, sem bolj samozavestna.(A38)
  Po eni strani sem bila včasih strahopetna, kako pa kaj, pa sem sedaj bolj sproščena.(B70)

- Zna poskrbeti zase
  Prej sem hotela biti prijazna do vseh, sedaj pa nimam več slabe vesti, če jih pustim pri miru.(A21)
  Vidim, da je prav, da naredim nekaj zase.(A39)
- Priznanje drugih
  Tudi drugi opažajo, da je drugače.(A40)
- Brez sprememb
  Ne razumem zakaj, kaj bi se spremenilo?(C123)

- ***DOŽIVLJANJE OSEBNE SITUACIJE***

a. Uporabniki s podpisanim dogovorom

- Vdanost
  Ja to finančno, saj veš, kako je. Na finance gledam, šparam, da imam iz meseca v mesec. Vem, da ni več in kaj hočem. Moraš biti zadovoljen.(D141)
  Saj spremeniti nimaš kaj. Tisto kar ti je dano, ti je dano. Mislim, tako je.(E202)
  Denarja ni, da bi si človek kaj uredil, ampak tako je.(F212)
- Nemoč
  Saj, kaj mi boste pomagali? Ne vem, kako.(D147)
- Obupanje nad službo
  Bi še šel, samo v zdajšnjem cajtu dobiti enega, mislim pri enem se zaposliti…(E172)
- Zadovoljstvo
  Zunaj sem, gibljem se, hrano pa za pit mi pa da, tako da ni nobenega problema.(E178)

b. Uporabniki z osebnim načrtom

- Pred sodelovanjem s CSD - občutek manjvrednosti
  Bivši mož mi je vedno oponašal, da nimam službe, zato sem se počutila manjvredno.(A4)
- Pred sodelovanjem s CSD - lastna nemoč
  Samo nisem vedela kaj in kako.(A7)
- Obupanje nad službo
  Službe vem, da sigurno… če je do zdaj nisem dobila, to sigurno ni.(B58)
  Potem pa ko sem izgubila nado v sebi, pa zdravstvene situacije, kakršne so… In prej ko smo se pogovarjali na zavodu in tukaj pri gospe M. in pri zdravnici, sem videla, da iz službe nič ne bo.(B59)
- Negotovost glede prihodnosti
  Zdaj pa ne vem, kaj me bo jutri čakalo. To je veliko veliko vprašanje.(B62)
- Vdanost
  Ko si mlad, pa srednje starosti, pa starejši, pa take stvari, nekako se privadiš tem vsem, pa rečeš, kar bo, bo. Boriš se, kolikor lahko, in to je to.(B71)
- Spremenljivo razpoloženje
  Včasih človek pomisli na nekaj najslabšega, včasih pa kot vreme spremenljivo.(B94)
- Odklanjanje pomilovanja
  Nočem pa, da bi mi rekli, glej jo, kako je uboga. To pa nočem, res. Ma da človek doživi vse, ampak vsi se borimo, da ne bomo ubogi. Kolikor lahko. Vidim vse pozitivno.(B99)

2. DELO Z UPORABNIKI / PROCES DELA

- ***PRED PODPISOM DOGOVORA OZ. OSEBNIM NAČRTOVANJEM***

a. *Uporabniki s podpisanim dogovorom*

- Brez pričakovanj
  Kaj pa vem… Ne vem. Nič nisem pričakovala.(D131)
- Napotitev

Ja, pač na zavodu mi je rekla, da če slučajno kakšne takšne reči bodo, da bi se… da bi šla. Sem rekla, saj meni ni problem v Sevnico.(F210)

- Neinformiranost
  Joj iskreno rečeno, takrat res nisem vedela, kam, kako. Ker je to prvič nekaj na novo, nisem vedela, kaj to pomeni. Nisem vedela, zakaj nas sploh dajejo z zavoda, da nismo na zavodu, ker nisem vedela, za kaj se gre.(B53)
  Ne, nisem. Kako naj vem, če nisem bil nikoli? (C103)
- Strah
  …po drugi strani sem mislila, kaj pa sedaj to? Enostavno so nas izbrisali, da nimamo nič, da enostavno ne obstajamo. To sem mislila po eni strani.(B55)
- Radovednost
  …prav zanimalo me je, kaj, za kaj se gre.(B56)
- Popredmetenje
  Potem so nas izključili, kaj in kako nimam pojma.(B66)

b. Uporabniki z osebnim načrtom

- Pripravljenost za sodelovanje
  Ko ste mi rekla, da bi sodelovala, sem bila takoj za to, ker ste se mi zdela tako prijazna in taka fajn oseba.(A8)
- Brez pričakovanj
  Ne (se nasmeje). Pričakovanja imaš, če veš, kaj bo. Če pa ne vem, kam pes taco moli, po domače rečeno, potem pa nimam kaj pričakovati. (C104)

- ***PODPIS DOGOVORA***
  - Zabrisan spomin
    Jaz sem to pozabila… (se smeje v zadregi) Je že dolgo nazaj.(F215)
    Joj… Veš, da se ne spomnim.(D133)
    Da, spomnim se (samo), bila sem pri vašem sodelavcu.(A1)
  - Informiranje na CSD
    Potem sem prišla do tebe, potem si mi pa ti potem prav lepo detajlno povedla kaj in zakaj.(B54)

- ***OSEBNO NAČRTOVANJE***
  - Težki začetki načrtovanja
    Prvega pogovora se spominjam. Bilo je zelo težko. Težko in boleče je razlagati osebne stvari, še posebej, ker gre za res težke probleme.(A9)
    Ja, ker jaz tudi ne morem v trenutku skapirati, za kaj se gre točno. Ampak potem malo prespiš, pa veš, v čem je stvar. No, prespiš, malo je le treba preštudirati. So stvari mi nove in ne morem vedeti vse.(C109)
    Ampak nisem vedel, kaj bi rekel. Za kaj se bo šlo in kakšen bo konec koncev rezultat. Tako je bilo vse novo.(C111)
  - Jasna opredelitev sodelovanja
    Se pa spomnim, da ste mi vse razložili, kakšni so koraki, kaj približno bova delali.(A10)
    Hm, takoj ne. Ampak v tistem dnevu pa ja.(C108)
  - Sproščenost
    Super. Po eni strani nekako bolj sproščeno, bolj odkrito.(B69)
  - Zabrisan spomin
    No, jaz se spomnim nekaj takega, ampak ravno kakšen detajl, ne vem kaj bi zdaj… Vem, za kaj se gre, ampak ravno detajl kakšen, da bi zdaj povedala, pa ne. (B72)
    Joj, ne morem (se spomniti)… (B73)
  - Možnost osebnega izražanja
    Besedo sem imel, normalno da.(C110)

- ***IZVAJANJE DOGOVORA***
  - Sledenje navodilom
    Ko so me povabili, sem šla kam in to je to.(D138)
  - Problem s prevozom
    Če bi šla pa kam dlje, pa ne morem zaradi prevoza, ker jaz avta nimam, da bi jaz kam hodila, recimo v Krško, ali kam tako. To ni govora.(F211)
  - Zamegljen spomin
    Ko smo nekaj hodili tukaj, pa je zdravnica prihajala iz Ljubljane. Pa pač takrat je bilo… Joj, neki pregledi in ne vem kaj…(B67)
  - Nedokončane aktivnosti
    Iz tega nič ni. Od takrat ko smo bili pri zdravnici, pa so nam rekli, da nam bodo povedali, kako in kaj, nič ni. Ne duha ne sluha od tega.(B68)
  - Neučinkovitost programov
    Ja samo tam so imeli svoj program, samo niso se s posameznikom ne vem kaj ukvarjali. So se, ampak rezultatov ni bilo nobenih.(C130)

- ***IZVAJANJE OSEBNEGA NAČRTA***
  - Aktivno sodelovanje
    Najprej sem se morala zelo poglobiti vase. Ni bilo preveč lahko.(A19)
    Drugače mi ni težko. Po eni strani sem prav malo vesela, ker mene tudi čaka to isto, če bom prispela do tam. Ko se začnemo starati, vsi mislimo, ali bomo prišli do tam.(B90)
  - Zavedanje odgovornosti
    Zavedam se, da če imaš službo, potem moraš hoditi v službo – vsak dan. To pričakujejo delodajalci in normalno, da je to tvoja dolžnost.(A49)
  - Spodbujanje družabnosti
    Malo človek gre med ljudi. (B75)

3. CILJI

- ***IZBIRA CILJEV***

a. Uporabniki s podpisanim dogovorom

  - Nesamostojnost pri izbiri ciljev
    Meni se zdi (sodelavec), ja. Veš, da se ne spomnim…(D134)
    Ne, on mi je to (zobozdravnik), ker nisem jaz to vedela.(F217)
  - Splošno zastavljeni cilji
    Ja, meni se zdi, da ja (bolj na splošno napisano).(D136)
  - Individualnost ciljev
    Za mene je primerno. Za katerega drugega pa ne vem, pa ni primerno.(E184)
    To je bila moja želja, ja.(F229)
  - Zadovoljivi cilji
    Kar sva midva rekla, se mi zdi. Mislim, ne zdi, so kar v redu.(E180)
    OK. Tako kot ste… meni je v redu. Če mi ne bi kaj pasalo, jaz bi že povedala.(F228)

b. Uporabniki z osebnim načrtom

  - Pomoč pri iskanju ciljev
    Zdi se mi, da predlogov nisem podala sama.(A11)
    Pravzaprav ste mi vi pomagali, da sva predloge našli. Iz mojih besed ste znali izbrati, izluščiti, kaj potrebujem.(A12)
    Včasih ko sva govorili o teh ciljih, ko si jih predlagala, je meni tudi bilo nekako v redu… (B74)
    Ne niste mi jih vsilila, ampak v bistvu pa saj jih sam nisem vedel. Tako da, vsiliti je malo grda beseda. Ampak predlagala ste, tako bi rekel. Potem sva se pa zmenila. Tako je bilo.(C113)
  - Možnost osebnega izražanja

Potem ste mi to predlagali, jaz pa sem povedala, s čim se strinjam in česar ne želim.(A13)
Seveda sem lahko povedala, kaj si želim, ampak največ ste mi pa vi pomagali pri predlogih.(A14)

- Individualnost ciljev
  Zelo. Moja situacija je upoštevana zelo. Zdi se mi, da je to čisto poseben načrt prav za mene.(A15)
  Ja, ja, je upoštevano moje konkretno življenje.(B79)
  Je namensko. Ni splošno. Je za konkreten problem. Dvomim, da jih ima veliko takšen problem.(C114)
- Zadovoljivi cilji
  Z izbiro ciljev sem res zelo zadovoljna. Vsega je ravno prav, nič ne bi odvzela ali dodala. Z vsakim ste mi zelo pomagali.(A16)
  Pa super. Ne morem reči, da slabo.(B80)
  V redu so. Upam, da se bo vsaj nekaj rešilo. Nekaj se že je.(C115)
  Niti ne (bi nič spremenil)…(C116)
  Saj sva čisto v redu vse skupaj spravila. Nisem imel kaj veliko za razmišljati. Tako pa tako je, in tako je.(C124)

- ***IZVAJANJE AKTIVNOSTI ZA DOSEGO CILJEV***

c. Uporabniki s podpisanim dogovorom

- Neučinkovitost programov
  Vem, da smo šli tukaj. Ne vem, kolikokrat smo morali iti tukaj na tista predavanja. Dol smo nekaj imeli v knjigarni *(mogoče misli v knjižnici)*, je prišla ena iz Ljubljane. Pa je nekaj predlagala, je rekla, da bi jaz lahko bila kot trgovka, da bi časopis prodajala. Kakšna trgovka, sem rekla, če nimam niti šole niti nič. Tako da …(D135)
- Neizpolnjevanje aktivnosti za dosego ciljev
  Saj včasih zamudim, ne pridem vsak mesec.(E187)
  Ker veste, kako je. Včasih se mi mudi, pa tukaj pomagam, pa grem sestri pomagat, pa grem eni pa drugi sestri pomagat…(E188)
- Samostojnost
  Ne, sama.(F231)
  To sem izpolnila, ja.(F216)
- Brez ideje o dodatnih ciljih
  Kaj na primer? Kakšen cilj?(E185)

d. Uporabniki z osebnim načrtom

- Sledenje navodilom
  Mislim, da sem kar ubogal.(C117)
- Zavedanje odgovornosti
  Ja, zakaj pa ne bi imel dolžnosti, saj se gre za mene, ne? Je to normalno, da moram nekaj narediti, da ne bo nič iz lufta padlo.(C118)
- Nekončan proces izvajanja aktivnosti za dosego ciljev
  Ja, učinka seveda ni.(C125)
- Uspeh odvisen od tretje osebe
  To pa je stvar odvisna od tega, kakšen je izvid. Izvidi so jasni, se pravi, situacija je takšna in tu ni kaj.(C126)
- Upanje
  No, normalno bi raje videl, da bi bilo že fertik, ampak bolje enkrat, kot pa nikoli.(C127)

- ***URESNIČENI CILJI***

a. Uporabniki s podpisanim dogovorom

/

b. Uporabniki z osebnim načrtom

- Ureditev bivanja
  Uresničili so se skoraj vsi cilji. Dogovorili smo se glede prijave naslova.(A42)
- Zdravje
  Šla sem k psihiatrinji, naslednji pregled imam v septembru.(A43)
- Psihoterapija
  Uresničil se je tudi cilj, da se vključim v psihoterapijo, tam mi je zelo všeč in sem vesela, da lahko hodim.(A44)
- Izboljšanje družinskih odnosov
  Tudi s sinom je malo bolje, ko se srečujeva pri moji mami…(A45)

- ***NEURESNIČENI CILJI***

a. Uporabniki s podpisanim dogovorom

/

b. Uporabniki z osebnim načrtom

- Družabnost
  Nisem se še vključila v Ozaro, ker zaenkrat še ne želim, mogoče kdaj kasneje.(A46)
- Zaposlitev
- Neizpolnjen cilj je tudi, da nimam službe.(A47)
- Ovire
  Če pogledam na to, da nimam službe, mislim, da je glavna ovira moje zdravstveno stanje.(A48)
  Ampak nekako mi časa primanjkuje zmeram. Vse gre nekako na brzino, nimam časa, … (B83)
  …ali pa če jaz imam čas recimo, pa oni drugi nimajo časa, ali pa službo…(B84)

4. SODELOVANJE S CSD

- ***VZPOSTAVITEV DELOVNEGA ODNOSA***

a. Uporabniki s podpisanim dogovorom

- Odprta komunikacija
  Čisto OK in vi mi poveste svoje, jaz vam povem svoje in tako je. Vam povem, če bi bilo kaj narobe, bi prišel sem k vam. Bi vam povedal, poslušajte tole pa tole je, kako pa kaj.(E175)
  Zdaj se vsaj v miru lepo pogovarjava, pa ni važno, kaj je.(E198)
  Povedala, bi, ja. Bi rekla, ne to mi ne odgovarja, bi povedala, ja.(F220)
- Zanesljivost
  Če bi se kaj zgodilo, ni nobenega problema. Jaz imam občutek.(E176)

b. Uporabniki z osebnim načrtom

- Osebni odnos
  Po resnici povedano, midve ko se pogovarjava. S: Tak odnos, da se lahko iskreno pomeniva, ne? U2: Ja, točno tako…Lažje gre, da nimaš tistega straha, treme…(B95)
  V tem smislu nekako sva bolj domače. Saj ne rečem, da bi imela neki strah, ampak malo ti je lažje, ko nekoga malo bolj poznaš, pa lažje mu poveš vse.(B96)

- ***RAZLIČNE STORITVE (GLEDE NA INTENZIVNOST POSEGA V ŽIVLJENJE UPORABNIKA)***

a. Uporabniki s podpisanim dogovorom

- Svetovanje

Ja saj… Jaz sem velikokrat, ko sem prišel semle, vas hotel že… Samo to včasih tudi iz glave pade, kaj bi vprašal(E186)
Če se človek hoče lepo meniti, ni nobenega problema.(E200)
Ja, saj vi bolj veste kot jaz. Da mi svetujete, kaj je boljše, pa kaj ni. Ker jaz nimam blage veze za to, kaj bi bilo.(F218)
Tako da če mi vi svetujete, pa da vidim, da to meni odgovarja, bom pristala na to.(F219)

b. Uporabniki z osebnim načrtom

- Svetovanje
  Najbolj ste mi pomagala vi, ker ste tako prijazna in ste se pogovarjala z mano. Prej nisem imela nikogar.(A24)
  Ja, pogovor, da sem lahko razmišljala o sebi in tem, ker hočem.(A29)
- Osebna podpora
  Ves čas ste me podpirala.(A26)
- Osebna pomoč
  Ja vi ste (mi pomagali), seveda ste. Saj sam se tako ne bi mogel lotiti.(C120)
- Koordinacija oskrbe, podpore in pomoči
  Dogovorila ste se za psihoterapijo, kamor res rada grem.(A27)
  In pa to, da ste se dogovorila za psihoterapijo.(A30)

- ***FINANČNA POMOČ***

a. Uporabniki s podpisanim dogovorom

- Finančna pomoč
  Zaenkrat ne. Zaenkrat je to čisto v redu. Za finance tisto sproti.(E196)
  Potem ko bi pa stanovanje dobila, bi pa rabila pomoč. Vsaj nekaj, da bi si malo zrihtala, pa to pa uno. Materialno. Da bi si uredila to, da bi imela kaj… Drugače pa… Pa kdaj pa kdaj tako za hrano, pa tisto, kar pride.(F234)

b. Uporabniki z osebnim načrtom

- Finančna pomoč
  /

- ***PRITISK V SMISLU »WORKFARE«***

a. Uporabniki s podpisanim dogovorom

- Brez pritiskov
  Meni ni noben nič rekel. Ni bil to problem. Ko so mi rekli, kam sem morala iti, sem šla. Noben pritisk ni bil na mene. To ne.(D139)
  Ne, pritiska ni nobenega.(E199)

b. Uporabniki z osebnim načrtom

- Spodbuda
  Pritiskov nisem čutila nobenih, bilo mi je bolj v pomoč.(A23)
- Brez pritiskov
  Kaj pa vem, niti nisem (čutila kakšnega pritiska). Eee, kako bi rekla… Če ne bi mogla tisto, kar sva se zmenili, bi prišla vam povedat, da je tako pa tako. Če bi prišla ali bolezen, ali karkoli.(B85)
  Ni negativni (pritisk). Kje pa.(C119)

- ***DOŽIVLJANJE SODELOVANJA S CSD***

a. Uporabniki s podpisanim dogovorom

- Brez pričakovanja
  Kaj pa vem… Ne, tudi to nisem (pričakovala pomoč na CSD).(D140)
- Sram
  Meni je tudi nerodno, da tukaj fehtam in socialno in vsake toliko enkratne. To ni luštno nobenem. Ampak če ne gre drugače.(D153)
- Zadovoljstvo
  Ja, za zdaj, vse OK, kar se midva meniva.(E174)
- Sprejetost
  Mene so lepo sprejeli. Vse pa tako, kot sva se dogovorila. Zaenkrat je vse v redu.(E189)
- Čuti podporo
  Ja… Normalno da.(F232)

b. Uporabniki z osebnim načrtom

- Hvaležnost
  Najbolj sem vam hvaležna, da ste mi pomagali do gospe Mojce na psihoterapijo.(A17)
  …za kar sem vam zelo hvaležna in ne vem, kdaj vam bom to lahko poplačala.(A28)
  Res sem vam hvaležna.(A41)
  In da sem vam zelo hvaležna, da ste mi pomagali.(A52)
- Občutek pomembnosti
  To mi je dalo samozavest, da sem tudi jaz pomembna.(A25)
- Zadovoljstvo (z izvajanjem ciljev)
  Po drugi stani mi ni to takšen napor… To mi tako hitro nekako mine. Pa sem prav vesela, veste, one gospe, ki so bolj pokretne, malo se pogovorimo, pa zmeraj imajo nekaj za zašiti, za skrajšati, za zarobiti, take stvari.(B86)
- Sram
  …mogoče tudi da bi se to zdelo neka obremenitev socialne, ali ne, ali kaj. Včasih mislim, da ne bi izpadlo, kot da samo izkoriščam in da ne morem več dobivati višje denarne pomoči. Oboje, mešano.(B88)
- Nejasnost glede osebnega načrtovanja
  Sem mislila, da imate mogoče vi določene neke svoje cilje, da ene napotite sem, druge tja. Po eni strani sem tudi to mislila. Prvo nisem vedela, kakšen je cilj recimo glih za mene, za kako dolgo.(B89)

- ***DRUGO***

a. Uporabniki s podpisanim dogovorom

- Brez potrebe po pomoči
  Niti ne, (nisem imela potrebe po pomoči), res ne.(D146)
  Jaz bi… zdaj recimo ne. Zdaj trenutno ne.(F233)
- Brez pričakovanj glede sodelovanja s CSD v prihodnje
  Veš, da nisem niti študirala o tem. Nič. Nisem niti razmišljala v bistvu. Kaj bom pričakovala? Saj nimam kaj. (D149)
- Pripravljenost na sodelovanje
  Če se bo pa kaj drugega pokazalo pametnega, pa ni nobenega problema.(E203)

b. Uporabniki z osebnim načrtom

- Zadostna podpora CSD
  Nič posebnega drugega.(A31)
  Pa ja,… (razmišlja) Slabega ne vidim nič. Kaj naj? Mi ne pade nič na pamet, da bi rekla.(B97)
  Zaenkrat ne vidim, nimam idej.(C121)
- Potreba po evalvaciji dela

S: Zdaj sem jaz razumela, da bi vi želela, da se malo pogovorimo o tem, kaj mi pričakujemo od vas. U2: Aja, to. Tudi me to zanima, ja. S: To vam malo manjka, ne? Da bi vedeli, kam zdaj ta stvar pelje, ne? U2: Točno tako, ja!(B100)

- Potreba po pojasnilu načina dela
  Recimo če bi imela cilj, da grem v Bosno, v svoj rojstni kraj. Kaj, kako bi to z vaše strani, s socialne, kako bi to šlo? To me zanima, kako misliš to? Ker ko smo se lani to pogovarjale, sem mislila, kako bi to mi… Nikakor mi ni šlo v glavo, kako..(B101)

5. SODELOVANJE Z DRUGIMI

- ***PARTNER***

a. Uporabniki s podpisanim dogovorom

/

b. Uporabniki z osebnim načrtom

- Spodbuda za sodelovanje s CSD
  Pa pomagal mi je tudi P., največ s tem, da se je strinjal, da prihajam na center, da ni nasprotoval in mi ni govoril, kaj mi je treba, da hodim k vam.(A35)
- Prevoz
  No, pa da me je pripeljal, to je tudi njegova velika podpora.(A36)

- ***STARŠI***

a. Uporabniki s podpisanim dogovorom

/

b. Uporabniki z osebnim načrtom

- Podpora mame
  V pomoč mi je bila tudi mama, mama je pač mama. K njem grem lahko kadarkoli, danes smo skupaj prišli v Sevnico je prespala pri nama na Ledini.(A34)

- ***OTROCI***

a. Uporabniki s podpisanim dogovorom

- Finančna pomoč
  Dobro, da je še punca pri meni, jaz ne vem. Če bi jaz sama bila, da bi res od tega… (D157)
- Materialna pomoč
  Glih zadnjič je klicala, da mi bo krompir pripeljala(F243)
- Nezanesljivost
  Ja, ampak tudi ona ne bo celo življenje pri meni, bo šla enkrat.(D159)
  Če bi mi moji otroci pomagali, ne bi nikoli nič imela.(F238)
  Ne poštudira, da je mama sama, da nima denarja, da bi mi kaj dal. O, sem rekla, ne! A jaz sem mu pa lahko?! In tako da… Še njega sem odpisala.(F240)
- Brezposelnost otrok
  Za hčerko ne rečem, ona je tudi na zavodu, pa tri otroke ima.(F239)
- Občutek dolžnosti do otrok
  Jaz če ne bi bila toliko stara pa da bi imela svoj šiht, jaz bi pomagala.(F242)

b. Uporabniki z osebnim načrtom

- Podpora
  Saj me podpirajo sorodniki in moje punce.(B82)

- ***SESTRE IN BRATJE***

a. Uporabniki s podpisanim dogovorom

- Prevoz
  …me tastarejša sestra pripelje dol v Sevnico, da mi ni treba peš hoditi.(E191)
- Pomoč pri urejanju
  Tako da mi pomagajo. Mislim, tako in tako. Sploh kar se teh stvari tiče (zdravstvenih). Ker jaz pa telefon pa to prositi, pa ono prositi. Sestri rečem, bilo kateri rečem…(E208)
- Spodbujanje
  Saj mene je tamala sestra prisilila. Mi je rekla, boš šel k dohtarju.(E207)

b. Uporabniki z osebnim načrtom

- Prevoz
  In pa da me je z avtom peljala, kadar ni bila v službi.(A33)
  Brat mi nima kaj dosti pomagati. Edini problem je prevoz. Tisto mi sestra pomaga in to je vse kar rabim.(C128)
- Pomoč pri urejanju
  No, dobro, sestra mi je pomagala, da sem šel k zdravniku. In tudi napotnice je poslala gor za specialista. Kaj drugega pa ne rabim.(C122)
- Podpora
  V pomoč mi je bila sestra, ki mi je rekla, da jo lahko pokličem, kadarkoli bi jo potrebovala ali bi mi bilo hudo, za pogovor.(A32)

- ***DRUGI SORODNIKI***

a. Uporabniki s podpisanim dogovorom

- Pomoč sorodnikov
  Ja obedve sestri, pa tudi od tamale sestre hčerka ali pa mož od nje.(E190)
- Materialna pomoč
  Glejte, tole sem pojerbal po nečaku (pokaže jakno). Ja, pa kaj. Mislim, tako je, kar kdo ne rabi… On je bil bolj močen, zdaj je pa shujšal, meni pa genau paše. Zakaj pa ne…(E192)
- Stanovanje
  Ampak zaenkrat, če sem tam, če sem pri sestrični, imam vse. Imam stanovanje…(E193)
- Pranje oblek
  …mi opere, vse, vse mi zrihta.(E194)
- Prevoz
  Saj me je tudi, pravzaprav me je nečakinja odpeljala, ker sestra je šla na šiht, nečakinja je bila pa glih dopoldne doma, je bila frej, me je ona pripeljala do tukaj, da so me potem v Celje (v bolnišnico) spravili.(E195)

b. Uporabniki z osebnim načrtom

/

- ***POMEMBNI DRUGI***

a. Uporabniki s podpisanim dogovorom

- Pomoč zdravstva
  Saj jaz samo, kadar me je matralo, sem bil samo pri zdravniku.(E206)
  Prej sem imela prisotnost še živcev zraven. Pa sem bila bolj napeta, nobena stvar mi ni pasala, vse mi je šlo na živce, noben me ni smel pogledati, mi je že tako naredilo (se prime za glavo). Potem sem tiste tablete jaz dobila, tako sem se jaz ozdravila.(F236)
- Se ne spomni pomembnih drugih
  (Tišina) Hm…(D142)
  Kdo pa hoče? Saj nima kaj.(E205)

b. Uporabniki z osebnim načrtom

- Zadostna podpora
  Ne vem. Mislim, da so vsi pomembni že vključeni.(A51)
- Socialna delavka v domu upokojencev
  Ja tam ona na socialni (v domu). Včasih se tako isto pogovarjamo o tem. Pa me je tudi zadnjič vprašala, če bi želela še naprej delati, pa sem rekla, zaradi mene, meni ni problem. Dokler ne rečete stop, bom jaz hodila.(B87)
- Znanci
  No saj, če bi pa rabil, nisem glih omejen na samo družino. Poznam tudi ljudi, ki bi mi pomagali, če bi rekel, ko res rabim.(C129)

6. ŽELJE IN POTREBE

- *ŽELJE PRED SODELOVANJEM S CSD*

a. Uporabniki s podpisanim dogovorom

/

b. Uporabniki z osebnim načrtom

- Želja po zaposlitvi
  Je pa res, da sem ves čas imela željo, da bi dobila službo.(A3)
  Vedno je bil moj cilj, da bi imela službo.(A5)
  Jaz sem mislila, službo dobiš sigurno. Delati do penzije, dokler bo šlo.(B60)
- Želja po spremembi
  Pa že dalj časa sem čutila, da moram nekaj spremeniti, nekaj narediti za sebe.(A6)
  Jaz sem želela, da grem naprej. (B77)
- Želja po pomiritvi
  Da se človek pomiri s svojo usodo in to je to. (B78)

- *ŽELJE ZA PRIHODNOST*

a. Uporabniki s podpisanim dogovorom

- Želja po zaposlitvi
  Jaz če ne bi bila na primer bolana, ko ne bi imela problemov, jaz bi raje hodila na šiht kot ne vem kaj. Da imam jaz svojo službo.(D152)
- Želja po finančni neodvisnosti
  Jaz bi najraje videla… Jaz sem bila najbolj vesela, ko sem imela svojo službo. Da nisem odvisna niti od centra, niti od nobenega. Ampak…(D154)
- Novi cilji
  Ja postaviti, ali pa sami ustvariti (cilje za naprej).(E201)
- Želja po upokojitvi
  Ja, če bi šel v penzijo, bi bilo še boljše. Če bi se dalo to zrihtati.(E204)
- Želja po sodelovanju s CSD
  Da naj tako delajo naprej. S: Da bova tako naprej sodelovala? U5: Ja, mislim, z vsemi, ne samo z mano, nisem edini. Verjetno, da ne.(E209)
- Želja po miru
  In svoj mir…(F221)
- Ureditev stanovanja
  …in zdaj si želim, da bi stanovanje dobila. In potem spet, da si ga bom opremila, ker bo prazno (se zasmeje).(F222)

b. Uporabniki z osebnim načrtom

- Okrepitev zdravja
  Jaz pa se še ne počutim, da bi vsak dan lahko hodila redno na delo. Potrebno je torej, da se zdravstveno okrepim.(A50)

Joj zdaj komaj čakam na tisto operacijo, čakam na terapije že od decembra.(B92)

- Želja po zaposlitvi
  …želela bi, vesela bi bila, če bi bila služba, ker vem, da rabim delovno dobo(B63)
- Finančna neodvisnost
  Mislim, saj bi rada delala, kdo pa ne bi rad imel svojega denarja.(B65)
- Obisk rojstnega kraja
  Nisem pa še šla v rojstni kraj. Bog ve, če bom kdaj. Vsako leto imam namen, pa nikoli ne pridem. Ja, imam upanje. (B81)
  Tako imam željo, da bi to šla. Mislim, da bi neko svojo željo izpolnila v tem.(B102)
- Želja po miru
  Zdaj po eni strani naj ostane, tako kot je. Sem zadovoljna. Če bi bilo bolje, hvala Bogu, če pa ne, pa… Mislim božji mir, zdravje, pa finance.(B98)

12.4. Priloga 4: Analiza uresničitve zastavljenih ciljev

Uporabnik/ca	Osebni načrt/dogovor	Cilj	uresničitev	Področje	Zakaj NE?
A	Osebni načrt	Prijava stalnega prebivališča	DA	stanovanje	/
A	Osebni načrt	Oblikovati načrt B glede stanovanja in financ	NE	stanovanje	Ni potrebe - Ureditev odnosov
A	Osebni načrt	Zdravniška pomoč pri težavah z depresijo	DA	zdravje	/
A	Osebni načrt	Vključitev v psihoterapijo	DA	duševno zdravje	/
A	Osebni načrt	Vključitev v Ozaro Sevnica	NE	Vključenost v družbo	Ni želela zaradi znank v društvu
A	Osebni načrt	Pomoč sinu	DA	družina	/
A	Osebni načrt	Rada bi imela službo	NE	zaposlitev	Se uspešno izvaja, ni pa še dosežen cilj
B	Osebni načrt	Izboljšanje zdravje	DA	zdravje	/
B	Osebni načrt	Izboljšanje financ	DA	finance	/
B	Osebni načrt	Soočiti se s slabimi občutki ob ločitvi	NE	Duševno zdravje	Se ji ne zdi smiselno drezati v staro bolečino
B	Osebni načrt	Obiskati sorodnike v Bosni	NE	družina	Aktivnosti in osebe niso natančno opredeljene
C	Osebni načrt	Ureditev statusa trajno nezaposljive osebe	NE	Osebni status	Negativni odgovor ZPIZa
C	Osebni načrt	Pridobiti pravico do varstvenega dodatka	NE	finance	Neizpolnjen predpogoj - prejšnji cilj
C	Osebni načrt	Ureditev oprostitve plačila	DA	finance	/

		RTV prispevka			
D	Dogovor	Vključitev v program Papilot	DA	drugo	/
D	Dogovor	CSD bom poročala, kako rešujem težave	NE	drugo	Strokovna delavka ne spremlja izvajanje dogovora
D	Dogovor	Po potrebi vključitev v drugo socialnovarstveno storitev	NE	drugo	Ni izražene potrebe
E	Dogovor	Mesečno spremljanje, razgovori na CSD	NE	drugo	Strokovna delavka ne spremlja izvajanje dogovora
F	Dogovor	Preveriti stroške ureditve zob	DA	zdravje	/