

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Martina Drofenik
Socialno delo z družino v skupnosti

Diplomsko delo

Ljubljana, 2017

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Martina Drofenik
Socialno delo z družino v skupnosti
Diplomsko delo

Mentorica: dr. Alenka Kobolt

Ljubljana, 2017

POVZETEK

Pomoč družini za dom je socialnovarstvena storitev, ki jo izvajajo laični delavci na centru za socialno delo. Program se izvaja preko tima pomoči, ki si prizadeva, da bi družinam pomagali v njihovem primarnem okolju. Omogočajo svetovanje in psihosocialno pomoč ter tako pomagajo izboljšati njihovo delovanje. Pomoč je bila po dosedanjih raziskavah ocenjena kot pomembna za družine in tako prinesla določene pozitivne spremembe v družinski strukturi po koncu sodelovanja.

Izvedla sem kvalitativno študijo in vanjo vključila družine, ki so v programu sodelujejo že več kot eno leto, strokovne delavke centra, laično delavko in strokovne delavke šol, ki jih otroci obiskujejo. Želela sem raziskati, kako celotna pomoč poteka, kdo jo izvaja, kako so družine zadovoljne z njo in do kakšnih sprememb je prišlo tekom izvajanja programa. S pomočjo zbrane dokumentacije in intervjujev sem prišla do naslednjih ugotovitev: v družinah je prišlo do sprememb po vključitvi v program, saj imajo otroci boljši učni uspeh, več komunicirajo s starši, jih bolj upoštevajo, so bolj samostojni. Prav tako so se premiki zgodili pri starših, saj otrokom posvečajo več časa, jim znajo postaviti meje in pravila ter so bolj samozavestni; delo izvajalke v procesu pomoči je svetovanje staršem v stiski, pomoč pri vzgoji ter učna pomoč otrokom; cilji, ki so si jih zastavili na začetku niso bili uresničeni v celoti; strokovne delavke med sabo sodelujejo, imajo intervizije, kjer obravnavajo probleme in iščejo rešitve; kaže se potreba po spremembi izvajanja storitve, pri izvajalkah, ki se ves čas menjujejo, ter pri tem da bi program postal redna storitev na centru, ki bi jo izvajala strokovna delavka. S pomočjo te in drugih raziskav je moč dokazati uspešnost izvajanja podpor družinam na njihovem domu. Kaže se potreba po nadaljnjem raziskovanju storitve z namenom zagotovitve uspešnejše pomoči družinam, ki le-to potrebujejo.

Ključne besede: pomoč družini za dom, svetovanje, psihosocialna pomoč, ranljive družine, tim storitve.

SUMMARY

Family-centered care is a social welfare service organized by support provider of centre for social work. Programme is ran by a group of people, who arrange support and help for families in their primary environment – their homes. They provide counselling and psychosocial support for parents and children. According to previous researches, this kind of support is considered to be of significant importance as it brought positive changes into family structure after the end of cooperation.

In the qualitative study were included families that have been involved in the programme for more than a year, social workers, providers for families at home and school workers (e.g. teachers, psychologists and school social workers). The aim of this research was to examine the course of the process, who is participating, the level of satisfaction of all who are included and how changes affected members of the families. Collected documentation and interviews gave the following results:

- Children made progress in school, their communication with parents improved as they became more obedient and finally they became more self-independent.
- Parents became more decisive and self-confident when it comes to setting and keeping the boundaries.
- The main task of help providers was to advise parents in distress situations. Moreover, they helped them learn how to react appropriately to a certain case. However, it is important to stress that their work was not based on helping children with their school work.
- Objectives that were set at the beginning were not entirely realized.
- Social workers cooperated with each other. They had regular meetings where they discussed about problems and tried to find solutions for them.
- The research showed the weakness of the service; help provides should not change, but their cooperation with the centre should be constant. Moreover, the programme should become an integral part of the services offered by centres for social work.

Besides other researches, our research showed that it is possible to prove success of supporting families at their home. The need for further researches of services is to provide more effective assistance for families in distress.

Keywords: family-centered care, counselling, psychosocial help, vulnerable families, team service.

KAZALO

UVOD	1
1. TEORETIČNI UVOD.....	2
1.1 RAZUMEVANJE DRUŽINSKEGA KONTEKSTA	2
1.1.1 DRUŽINE, KI SE USPEŠNEJE SOOČAJO Z IZZIVI.....	2
1.1.2 DRUŽINE, KI SE TEŽJE SPOPADAJO Z IZZIVI.....	3
1.2 SOCIALNO DELO Z DRUŽINO	6
1.2.1 POMEMBNA IZHODIŠČA ZA DELO Z DRUŽINO	6
1.2.2 TEORIJA ZA PRAKSO SOCIALNEGA DELA.....	8
1.3 POGOVOR V SOCIALNEM DELU Z DRUŽINO	10
1.3.1 VZPOSTAVLJANJE OSEBNEGA STIKA IN PRVI POGOVOR Z DRUŽINO	10
1.3.2 VZPOSTAVLJANJE DELOVNEGA ODNOSA V PROCESU POMOČI	11
1.3.3 IZVIREN DELOVNI PROJEKT POMOČI	12
1.4 NAČINI RAVNANJA V SOCIALNEM DELU Z DRUŽINO	13
1.4.1 DVE RAVNI DELA Z DRUŽINO.....	13
1.4.2 SISTEMSKO SOCIALNO DELO	14
1.4.3 KONCEPT PERSPEKTIVE MOČI	16
1.4.4 VKLJUČEVANJE DRUŽINE V SKUPNOST: RAZVIJANJE SOCIALNE MREŽE	18
1.5 PSIHO SOCIALNA PODPORA DRUŽINE	19
1.5.1 SOCIALNO DELO Z DRUŽINO IN DRUŽINSKA TERAPIJA.....	19
1.5.2 V REŠITEV USMERJENA KRATKA DRUŽINSKA TERAPIJA	20
1.5.3 PSIHO SOCIALNA POMOČ DRUŽINI	20
1.5.4 PSIHO SOCIALNA TERAPIJA.....	22
1.5.5 DRUŽINSKO SVETOVANJE	23
1.5.6 SVETOVALČEVA NALOGA.....	26
1.5.7 SVETOVANJE NA CENTRU ZA SOCIALNO DELO.....	26
1.5.8 RAZMEJITEV SVETOVANJE - PSIHOTERAPIJA	27
1.6 SOCIALNOVARSTVENA STORITEV POMOČ DRUŽINI ZA DOM	29
1.6.1 SOCIALNOVARSTVENI PROGRAM JAVNIH DEL.....	29
1.6.2 OPIS STORITVE.....	29
1.6.3 UPRAVIČENCI	30
1.6.4 POSTOPEK.....	31
1.6.5 IZVAJALCI	31
1.6.6 OBISKI NA DOMU.....	32
1.6.7 SODELOVANJE Z DRUGIMI INSTITUCIJAMI.....	32
1.6.8 DELO STROKOVNEGA TIMA.....	33

1.6.9	MENTORSKA SREČANJA.....	33
1.6.10	SUPERVIZIJA.....	33
1.6.11	SAMOEVALVACIJA	34
1.7	SOCIALNOVARSTVENA STORITEV POMOČ DRUŽINI ZA DOM NA ENEM IZMED CSD V SLOVENIJI	34
1.7.1	POMOČ DRUŽINI ZA DOM	34
1.7.2	UPORABNIKI STORITVE POMOČ DRUŽINI ZA DOM	35
1.7.3	IZVAJALCI	35
1.7.4	IZVAJANJE STORITVE POMOČ DRUŽINI ZA DOM	36
1.7.5	DOKUMENTACIJA DELA	36
1.8	DOSEDANJE ŠTUDIJE DOMAČIH AVTORJEV	37
2.	OPREDELITEV PROBLEMA.....	43
3.	METODOLOGIJA	45
3.1	VRSTA RAZISKAVE.....	45
4.	REZULTATI IN RAZPRAVA.....	51
5.	SKLEPI	66
6.	PREDLOGI.....	71
7.	LITERATURA	73
8.	PRILOGE.....	76

KAZALO TABEL

Tabela 3.1 Kategoriziranje 1	49
------------------------------------	----

UVOD

Na centrih za socialno delo se izvaja socialnovarstvena storitev pomoč družini za dom. Družinam v stiski nudi psihosocialno pomoč in oporo na njihovih domovih. Po dosedanjih raziskavah se kaže potreba po pomoči in po določenih spremembah programa. Na enem izmed centrov za socialno delo se je program izvajal v zadnjem letu pod vodstvom nove koordinatorke. Vanj je bilo v letu 2016 prostovoljno vključenih 30 družin. Strokovne delavke centra so izdelale program, ki vključuje zastavljanje ciljev ob začetku sodelovanja z družinami in njihovo evalviranje skozi mesečne obiske strokovne in laične delavke. Pišejo se sprotna poročila in beleži se vsak obisk pri družini. Pomoč je vodena s strani centra, kjer koordinatorica skupaj z ostalimi strokovnimi delavkami sklicuje intervizije in tako »opremlja« laične delavke za delo z družinami. V procesu pomoči sodelujejo tudi strokovne delavke šol, ki spremljajo otroke v šoli in sodelujejo z laičnimi delavkami.

Glavni cilj diplomskega dela je, na osnovi zbrane dokumentacije in izvedenih intervjujev z izbranimi družinami, strokovnimi delavkami in izvajalko podpore, raziskati uspešnost storitve in njene pomanjkljivosti. v teoretičnem delu so opisane značilnosti družin, ki se težje soočajo z izzivi, v nadaljevanju so predstavljena pomembna izhodišča za delo ter opravljena raziskava psihosocialne podpore družinam. Predstavim je tudi program, ki ga izvaja center. V nalogo je vključen tudi prikaz rezultatov dosedanjih raziskav.

V empiričnem delu sem s pomočjo kvalitativne raziskave odgovorila na raziskovalna vprašanja, na podlagi katerih sem podala končne ugotovitve. S pomočjo tega zapišem predloge za nadaljnje kakovostnejše izvajanje storitve, ki so lahko v pomoč centrom za socialno delo, ki izvajajo to storitev, in tistim ki je ne, in kjer se pri uporabnikih kaže potreba po njej. Rezultati niso prenosljivi na širšo populacijo, lahko pa vsebujejo predloge, ki so uporabni za nadaljnje izvajanje psihosocialne pomoči družinam.

1. TEORETIČNI UVOD

1.1 RAZUMEVANJE DRUŽINSKEGA KONTEKSTA

V literaturi se za delujoče družine uporabljajo pojmi: funkcionalne, uspešne in zdrave. Poleg omenjenih obstajajo pojmi, ki označujejo nedelujoče družine, in sicer disfunkcionalne, motene in ranljive ter družine v stiski, družine iz nižjih socialnih slojev, družine z več problemi in družine s številnimi izzivi. Na osnovi teh terminov lahko družine razdelimo v dve skupini: družine, ki se uspešneje soočajo z izzivi in družine, ki se težje spopadajo z njimi.

Družine so še vedno patologizirane in stigmatizirane zaradi neprilagajanja standardom »normalne družine«, tako imenovane »tradicionalne« nuklearne družine srednjega razreda, kjer je oče gospodar in vodi družino, mati pa je gospodinja. Novi načini definiranja družine so posledica preoblikovanja podobe družinskega življenja na podlagi družbenih in ekonomskih sprememb. Tako so se pojavile nove, raznotere družinske ureditve. (Mešl 2008: 87)

1.1.1 DRUŽINE, KI SE USPEŠNEJE SOOČAJO Z IZZIVI

Funkcionalna družina je tista družina, ki deluje. Pojem funkcionalen se nanaša na koristnost družinskih vzorcev za doseganje družinskih ciljev in socialno-čustveno blaginjo družinskih članov (Mešl 2008: 90).

»**Funkcionalna družina** je tista, ki na ustrezen način in učinkovito opravlja vse svoje naloge, kar zajema vsa glavna področja, ki naj bi jih družina izpolnjevala pri razvoju osebnosti vsakega od svojih članov, pri njegovi socializaciji in pripravljanju za samostojno življenje. Pri tem upošteva vse različnosti in izraze samobitnosti vsake družine in jih ceni kot njeno posebno vrednoto.« (Tomori 1994: 151) Prav tako je družina funkcionalna, če omogoča razvoj individualnosti posameznih družinskih članov, kar se kaže v samostojnosti, primerni njihovem trenutnemu razvojnemu obdobju ter z izražanjem njihove naravne različnosti. Družina dopušča in spodbuja pristnost vsakega člana, da se odziva nanjo z naklonjenostjo in razumevanjem. Spodbuja različnost in tako posamezniku omogoča, da jo smiselno razvija. (Tomori 1994: 153) Vpliva na razvoj zaupanja vase in v druge, pomaga zgraditi ustrezen vrednostni odnos do sebe, drugih in sveta. Znotraj družine se posameznik nauči navezovati čustvene odnose in razvijati bližino z drugimi. Na podlagi izkušenj posameznik v njej razvija in dopolnjuje svojo stvarno

samopodobo. Oseba se znotraj funkcionalne družine nauči prevzemanja odgovornosti, sprejemanja in nudenja opore drugim, vodenja in podrejanja. Obenem se nauči izražanja sebe in komunikacije, kar pomaga pri sporazumevanju z drugimi tudi v širšem okolju. Družina omogoči posamezniku, da zna ravnati s svojimi čustvi in se prvič soočiti s stisko, ki se jih hkrati uči premagovati. Družina uči sposobnosti premagovanja stresa. Oseba se znotraj družine sooči z nevarnostmi in kako se pred njimi zavarovati. Spodbuja k prilagodljivosti na spremenjene zunanje okoliščine, da je posameznik odziven na priložnosti za osebni razvoj. V družini se prav tako posameznik uči tudi o pripadnosti večji skupnosti. (Tomori 1994: 151–153)

Člani **uspešne družine** si brez zadržkov povedo, kako se počutijo ter so sposobni delati načrte. V takšnih družinah so starši vodniki in ne avtoritativni šefi. Njihova naloga je, da ob vsaki priložnosti naučijo otroka prave človečnosti. (Satir 1995: 19)

Po Skynnerju (1995, v Čačinovič Vogrinčič 2008: 48) so značilnosti **zdrave družine** naslednje: pozitivna, prijateljska naravnost; čustvena neodvisnost družinskih članov, ki jim omogoča intimnost in povezanost ter ločenost in samosvojost hkrati in ki olajša prehajanje med njimi; močna in enakopravna koalicija staršev, ki temelji na lastni odločitvi ob posvetovanju z otroki; svobodne in odkrite komunikacije, kar otroku omogoča prepoznati, da ni nesprejemljivih ali prepovedanih čustev, kar ustvarja občutek veselja in dobre volje; sposobnost članov, da svet zaznajo zelo jasno, kar pomeni, da namesto preslikavanja svojih čustev na druge le-te sprejmejo; družinski člani se zmorejo soočiti s spremembami, saj imajo močno čustveno oporo v družini.

1.1.2 DRUŽINE, KI SE TEŽJE SPOPADAJO Z IZZIVI

Pojem »disfunkcionalno« označuje nedelujoče družinske vzorce, ki so povezani s simptomi stiske, ne glede na vir problema (Mešl 2008: 90).

Disfunkcionalne družine svojih funkcij ne opravljajo tako kot bi morale. Težave lahko imajo na enem ali drugem področju, v različnem časovnem obdobju in pri različnih družinskih članih. Nekatere družine imajo težave s komunikacijo, izražanjem čustev, potrebo po medsebojni bližini ipd. Pravimo, da te družine ne opravljajo svojih nalog oz. da ne funkcionirajo, tako kot bi morale. (Tomori 1994: 154) Takšne družine so v kroničnem stresu iz različnih razlogov. Vzrok slabšega funkcioniranja v družini je lahko tudi osebna problematika pri enem od

staršev ali celo pri obeh. Za celotno družino je obremenitveno, če se znotraj nje pojavlja alkoholizem, hude nevrotične ali kakšne druge motnje, pa tudi stalni pritiski, ki jih eden od članov družine doživlja zunaj družine. Prav tako je lahko neustrezna delitev vlog v družini vzrok za vsakodnevne in dolgoročne spore. Govorimo o tem, da so posamezni člani potisnjeni v neustrezne vloge in tako nimajo dovolj možnosti za osebnostni razvoj. Dodelitev neustrezne vloge enemu od družinskih članov je vedno povezana z neprimerno razporeditvijo vseh drugih vlog. (Tomori 1994: 155)

Ranljive družine po navadi trpijo zaradi dveh ravni škodljivih vplivov: a) nizek socialni status; b) akutne ali kronične težave/križe, ki vplivajo na njihovo vključevanje in pripravljenost doseganja zahtev šole (Kobolt *et al.* 2016: 6). Zanje je tipično, da živijo v slabših življenjskih razmerah, v družinskobivanjskih situacijah, ki so označene kot problematične in zato predstavljajo pogoj za družbeno odgovorno in strokovno utemeljeno podporo (Bauer in Wiezorek 2016: 12).

Težave ranljivih družin so večplastne, saj so vanj vključene fizične, psihosocialne in druge stiske. Zaradi razsežnosti problemov, kamor sodijo pomanjkanje materialnih dobrin in stanovanja, socialna izolacija, odnosne težave med družinskimi člani in sosedi ter težave na delovnem področju, pomoč, ki jo dobivajo s področja izobraževanja, socialnega varstva, zdravstva ipd., ne zadostuje njihovim potrebam. (Turnšek *et al.* 2016: 30, 33–34)

V ranljivih družinah se pojavlja največ vzorcev nekonstruktivnih interakcij med starši in otroki. V njih sodeluje največ strokovnih delavcev in strokovnih služb. Rezultati pomoči po dolgotrajni podpori in pomoči ter težave v delovanju družine se običajno ne zmanjšajo. Za člane teh družin so značilne izkušnje zanemarjanja, škodljivega ravnanja ali zlorabe. Manjka varna navezanost in z njo zdrav občutek lastne vrednosti. Posameznik se počuti kot žrtev in druge oz. družbo vidi kot storilca. Pri medsebojni komunikaciji v družini ter med družino in zunanjim svetom je zaslediti boj, čeprav iščejo povezanost. (Bouwkamp in Bouwkamp 2014: 297–298)

Značilnosti nefunkcionalnih družin oz. **družin v stiski** so: nizko samovrednotenje; posredna, nejasna in neiskrena komunikacija; toga, nečloveška pravila, o katerih se ni moč pogovarjati in ki so trajno veljavna; strah, obtožbe in obsodbe pred povezanostjo z družbo (Satir 1995: 12). Po avtorici (Satir 1995: 11) obstajajo štirje dejavniki, ki se izražajo v družinskih problemih, to so: samovrednotenje – občutki in predstave, ki jih ima človek o samem sebi; komunikacija –

sporazumevalni načini, ki si jih ljudje izdelajo, da bi drug drugega razumeli; družinski sistem – pravila o tem, kako bi morali čutiti in delovati; povezava z družbo – način, kako ljudje vzpostavljajo stik z drugimi ljudmi in ustanovami zunaj družine.

»V **motenih družinah** govorijo o stiskah tako telesa kot obraza.« (Satir 1995: 17). Družina ostaja skupaj zaradi občutka dolžnosti, člani samo živijo skupaj in se tako drug drugega namenoma izogibajo (Satir 1995: 17).

»V **družinah z več problemi** se večkrat pojavlja nasilno in delinkventno vedenje, zlorabe, ločitve, psihosocialne težave na področju duševnega zdravja, zlorabe drog in alkohola, nizek izobrazbeni standard, problemi socialnoekonomske narave ter socialna izključenost.« (Asen 2007, v Sternad 2012: 441)

V stik s pomočjo v socialnem delu pridejo predvsem manj premožni in manj izobraženi ljudje, katerih značilnosti so, da so jezikovno manj sposobni in da so iz **nižjih socialnih slojev**. To so predvsem naslednje skupine ljudi: ljudje, ki živijo sami; ljudje, ki živijo od socialne pomoči, brezposelni; prebivalci delavskih četrti; starejši; migranti idr. Dejavniki, ki določajo nižji socialno-ekonomski status so: poklic, dohodki, izobrazba, stanovanje in status oseb. Na podlagi raziskav in literature je mogoče trditi, da obstaja povezanost med nižjim socialno-ekonomskim statusom in obstojem telesnih, psihosocialnih in psihiatričnih težav. Čeprav so le-ti med sabo različni, je za vse značilna nakopičenost problemov, ki se kažejo: v omejenih sredstvih, s katerimi mora oseba obvladovati neugodne razmere in pojave v življenju, ki povzročajo napetost; v zahtevnem okolju za življenje; stresnih doživetjih, ki vodijo v povečano intenziteto zahtev. Taka oseba težko poišče in uporabi socialno podporo ali pomoč, ko se znajde pod pritiskom ter nima zadostnih virov niti v neposredni okolici kot tudi ne v uradnih socialnih organizacijah. (Vries in Bouwkamp 2002: 37–38)

Družine s številnimi izzivi (Melo in Alarcao 2011, v Mešl in Kodele 2016b: 13) se srečujejo z različnimi stresorji, tako notranjimi kot zunanji, ki so v stiku s težkimi življenjskimi pogoji in ki so posledica preobremenitve in destabilizacije družine. Te družine se soočajo z nezadovoljevanjem osnovnih življenjskih potreb, kar jim prinaša različne izzive. Skupna značilnost teh družin je, da se soočajo z revščino. (Melo in Alarcao 2011, v Mešl in Kodele 2016b: 13) V njih se ne pojavljajo samo problemi ampak gre za širše razumevanje družin (Mešl in Kodele 2016b: 13).

Pri odraslih, ki se znajdejo v situacijah z več problemi, so vzroki povezani z zanemarjanjem in škodljivim vplivom v mladosti ter občutkom zapostavljenosti v družbi. Posledica je izguba samozavesti in razvoj prepričanja, da so na vseh področjih prikrajšani. Menijo, da sami ne zmorejo doseči sprememb in tako ne morejo upravljati s svojim življenjem. Prav tako se bojijo, da bodo oblasti ogrožale njihovo pravico do samostojnega odločanja, zato so nezaupljivi do vsakršne pomoči in storitev, kar se prenaša skozi generacije. Obenem so manj motivirani, da bi zaprosili za pomoč ali jo sprejeli, zato se skušajo stiku s socialnimi službami izogniti. Pomanjkanje samozavesti se lahko prevesi v pretirano nezaupanje. Izogibanje pomoči pelje v nezaupanje v družbo in v institucije, ki v njej delujejo. K ranljivim družinam moramo zato pristopiti pozitivno, saj se prilagodijo podobi, ki jo imajo drugi o njih. (Bouwkamp in Bouwkamp 2014: 298) V takih primerih je treba z družino celovito sodelovati in jo podpreti ter prepoznati dosežke družinskih članov. Najpomembnejši so otroci, ki jih moramo primerno zaščititi. Pri tem je še kako pomembna raznolikost družin in njihove individualne značilnosti, kar se lahko zgodi na osnovi posplošenih idej o družini. (Bauer in Wieszorek 2016: 12) Družinska ranljivost bi se tako morala iz pedagoške prakse meriti za vsako družino individualno, da bi se izognili posploševanju. Uporaba termina »ranljive družine« je učinkovita, če posebej služi obravnavanim strukturnim potrebam družine po pomoči ter zagotavljanju, da bodo resnično prejeli podporo, ki jo potrebujejo. (Bauer in Wieszorek 2016: 24) Prepoznavanje in naslavljanje virov ranljivih družin je ključnega pomena, saj predstavlja način kako prekiniti začaran krog težav, ki se v njih pojavljajo (Turnšek *et al.* 2016: 34). »Družine s številnimi izzivi so odporne, a včasih potrebujejo sogovornika, ki jim pomaga odpornost prepoznati in jo krepiti.« (Mešl in Kodele 2016a: 52)

1.2 SOCIALNO DELO Z DRUŽINO

1.2.1 POMEMBNA IZHODIŠČA ZA DELO Z DRUŽINO

Socialno delo skupaj z družino raziskuje značilnosti družinskega življenja in se pridruži družini, kjer in kakor je definirala samo sebe. Od nas družina odide z več moči. Za delo z družinami je nujno pravilno razumevanje pojma »družinskosti«, ki vključuje tradicionalne funkcije in odgovornosti, ki so družini predpisane s strani družbe in so vzgoja otrok, intimnost in varnost. Prav tako ta pojem prepozna veliko raznovrstnost struktur, vrednot in kontekstov s pomočjo katerih ljudje definirajo družino. (Mešl 2008: 92–93)

Avtorica Čačinovič Vogrinčič (2008: 17) kot izhodišče za delo z družino poudarja, da socialni delavec skupaj z družino raziskuje značilnosti družinskega življenja in se ji na ta način pridruži v njeni definiciji sebe. Ob tem si ne moremo zastavljati vprašanj o »pravi« obliki družine, o pravih načinih družinskega življenja ali družinskih potekih, ampak moramo skupaj z družino raziskati, kakšne spremembe potrebuje, da bi lahko rešila svoje stiske in uresničila svoje možnosti. To je temeljna naloga socialnega dela z družino. (Čačinovič Vogrinčič 2008: 17)

Definicija socialnega dela z družino pove kaj in kako delamo. Delamo z družino in s posameznikom. Varovanje družine za njen obstoj ni cilj na katerem delamo, temveč odkrivanje boljših pogojev za življenje posameznih članov v družini ali zunaj nje in dajanje podpore, da se ohranja, preoblikuje ali razide kot skupnost. (Čačinovič Vogrinčič 2008: 27) S pomočjo dveh socialnodelovnih konceptov, to sta koncept delovnega odnosa in koncept izvirnega delovnega projekta pomoči, pridobimo dodatna znanja, ki jih potrebujemo za pomoč in podporo družini (Čačinovič Vogrinčič 2008: 26–27).

»Gre za pomoč pri soustvarjanju rešitev za kompleksne socialne probleme z mobilizacijo same družine.« (Čačinovič Vogrinčič 2008: 33)

Predmet socialnega dela z družino ni le dajanje pomoči (opore, podpore) družini temveč gre za pomoč pri reševanju kompleksnih psihosocialnih problemov skupaj z njo. V delovnem odnosu skupaj z uporabniki iščemo instrumentalno definicijo problema in soustvarjamo rešitve. Proces sodelovanja mobilizira moč družine. Gre za izviren delovni projekt sodelovanja, ki ga soustvarimo na sporazumevanju, dogovarjanju in skupnem oblikovanju rešitev z namenom, da bi udeleženi v problemu postali udeleženi v rešitvi. (Čačinovič Vogrinčič 2008: 27)

Mandat socialnega dela z družino je družini priskrbeti pomoč, ki ji po zakonih pripada in oskrbeti družino in posameznike v njej ter raziskovati in soustvariti potrebne spremembe, ki bi družino okrepile. Osrednjega pomena je sodelovanje pri katerem moramo družino oskrbeti, ji posredovati, kar ji iz pravic pripada. (Čačinovič Vogrinčič 2008: 27)

Kompleksnost socialnega dela z družino predstavlja prepletenost tem, ravni in realnosti, s katerimi se socialni delavec, družina in družinski člani srečujejo v procesih sodelovanja. Gre za kompleksen preplet vsega, kjer so vse od predhodno navedenih komponent enakovredne, se dopolnjujejo in ustvarjajo za vsako družino posebej. (Mešl 2008: 114)

»Pomembno je razumeti, da je socialno delo z družino kompleksno delo, ki zajema tako proces raziskovanja rešitev kot odnose v družini in spremembe v procesu soustvarjanja rešitev.« (Čačinovič Vogrinčič 2008: 31)

1.2.2 TEORIJA ZA PRAKSO SOCIALNEGA DELA

Pluralnost družin oz. oblik družinskega življenja pomeni, da je treba z vsako družino posebej raziskati, kako živi, kaj potrebuje, kakšne so definicije članov in kakšne so skupne definicije družine. Z družino skupaj raziskujemo, kakšne spremembe potrebuje, da bi lahko rešila svoje stiske. (Mešl 2008: 136)

Konstruktivistični koncepti, smernice socialnim delavcem v kontekstu teorije za prakso socialnega dela:

- Socialni delavec ne vsiljuje svojega mnenja in videnja o klientu, problemu ali o pomoči, ki je ustrezna zanj. Klienta povabi k sodelovanju z velikim zanimanjem in radovednostjo o njegovem življenju in njegovi zgodbi.
- Prizna in se ravna po normah in vrednotah skupnosti, ki določajo način dela strokovnjaka v terapevtskem procesu.
- Spoštuje osebno resničnost klienta in krepi njegovo osebno integriteto in svet, kot ga pozna.
- Rešitev problema na osnovi sodelovalnega razumevanja, vzajemnega sprejemanja ter skupnega ustvarjanja pomenov.
- Pri terapiji gre za dialog, izmenjavo interpretacij med klientom in socialnim delavcem, kjer se ustvarjajo nove skupne interpretacije, novi pomeni.
- Naše sodelovanje in pomoč lahko vpliva na sogovornike tako, da spremenijo medosebne odnose na način, da jim omogočimo in jih podpremo, da se postavijo v pozicijo drugega.
- V socialnodelavski intervenciji nastajajo situacije, ki so vzrok razumevanja pomenov, ki si jih v delovnem odnosu podelita in jih tako uporabljata svetovalec in klient.
- Edinstvenost posameznega klienta in njegovega življenja je temeljna značilnost delovnega procesa, ki jo mora socialni delavec brezpogojno spoštovati. (Blundo, Greene in Gallant 1994: 131, v Čačinovič Vogrinčič 1998: 226–227)

Načini učinkovite psihosocialne pomoči in supervizije v socialnem delu:

- Etika udeležnosti in so-prisotnost vseh udeležениh (Hoffman 1994, v Čačinovič Vogrinčič 2008: 18) pomeni, da socialni delavec tukaj in zdaj upošteva vse udeležene v dialogu (Čačinovič Vogrinčič 2000a: 83).
- Reflektiranje in preverjanje interpretacij sogovornikov.
- Odprt prostor za razgovor, uporaba komunikacijske kompetence, tj. znanje socialne delavke za vodenje procesa pomoči; vodenje pogovora, ki odpira možnosti za raznolike interpretacije, ki jih skupaj z uporabniki raziskujemo, dopolnjujemo ali na novo oblikujemo. Potrebno je ustvariti odprt prostor za socialnodelovni pogovor v katerem uporabljamo jezik socialnega. (Mešl 2008: 40)
- Osebnostno, konkretno, tukaj in zdaj.
- Uporaba metodičnih načel systemskega socialnega dela; pridruževanju sogovorniku in sicer njegovemu jeziku razumevanja in ravnanja; vzpostavljanje neposrednega stika s sogovornikom - »Namen svetovanja lahko najširše opredelimo kot pomoč klientu, da bolje raziše svojo situacijo in se odloči za takšne načine vedenja/ravnanja in življenjskih izbir, ki bodo njegovo življenje bogatili in mu prinesli večje osebno zadovoljstvo in boljšo socialno integracijo.« (Kobolt 2015: 12)
- Osebno vodenje (Bouwkamp in Vries 1995, v Čačinovič Vogrinčič 2008: 18) in delovni odnos. Svetovalec ustvarja odprt prostor za pogovor. Skupaj s sogovorniki raziskuje, kam hočejo priti oni in kam hoče priti sam in na ta način vzdržuje proces. (Čačinovič Vogrinčič 2008: 83)
- Soustvarjanje rešitve problema in dobro oblikovanje ciljev – soustvarjanje nove zgodbe s sogovorniki (Lüssi 1991, v Čačinovič Vogrinčič 2008: 18). Kadar v deloven odnosu uporabniki zaprosijo za nasvet, je to v izhodišču drugače strukturirana situacija. Pomembno je, da ko nas uporabnik zaprosi za nasvet, kot strokovni delavci naredimo dvoje: nasvet povežemo z osebno izkušnjo v kontekstu, v katerem je bil dan; ter uporabnika povabimo, da pove, ali je nasvet zanj uporaben in kako ga bo uporabil. »Z nasvetom ravnamo kot z eno od zgodb o dobrih izidih, ki so se zgodile, in na tej podlagi lahko soustvarimo novo zgodbo.« (Čačinovič Vogrinčič 2008: 53)
- Odprtost za spremembe in reševanje problema.
- Opolnomočenje družine, krepitev moči vseh članov družine, dialog in sodelovanje.
- Preokvirjanje neučinkovitih vzorcev reševanja problema, prestrukturiranje problema in rešitve v prostoru in času, izmenjava interpretacij ter pripovedovanje zgodb.
- Oblikovanje možnih korakov za spremembo.

- Vključitev povratne informacije vseh udeležениh.
- Preverjanje dogovora glede želenega razpleta in dosedanjih dosežkov tekom celotnega delovnega projekta pomoči. Dajanje pohval in spodbud.
- Znanje za ravnanje. (Čačinovič Vogrinčič in Šugman Bohinc 2000b: 179–180)

Delo na družinskih spremembah je povezano s pomočjo, z ustvarjanjem novih rešitev tam, kjer ljudje nimajo znanja, objektivnih možnosti, vendar je del procesa nujen del projekta. Zato je za strokovnega delavca pomembno znanje o družini, ki ga podeli z družino in jo na ta način podpre. (Mešl 2008: 138)

V delovnem odnosu z družino socialni delavec vzporedno vodi dva procesa, to sta: a) stabilizacija za instrumentalno definicijo problema in soustvarjanje dobrih izidov, ki omogoča vzpostavljanje izvirnega delovnega projekta pomoči; b) proces raziskovanja, samoraziskovanja, soraziskovanja družine in z družino. Raziskujemo zato, da bi družina postala bolj razvidna in tako dosegla dobre izide. Za člane, ki so udeleženi v rešitvi, to zanje pomeni določene spremembe v vlogah, saj so odvisni oz. povezani z raziskovanim problemom. Za strokovnega delavca je pomembno, da zna prepoznati in ubesediti družinsko dinamiko in tako ohraniti razvidnost posameznega člana v sistemu na način, da je slišan vsak posameznik. (Čačinovič Vogrinčič 2008: 28)

1.3 POGOVOR V SOCIALNEM DELU Z DRUŽINO

1.3.1 VZPOSTAVLJANJE OSEBNEGA STIKA IN PRVI POGOVOR Z DRUŽINO

Stik je potrebno vzpostaviti na spoštljiv in prijazen način. Na začetku lahko »razbijemo led« s klepetom, s humorjem ali z ljudskostjo. Ob začetnem pozdravljanju in spoznavanju skupaj z uporabnikom raziščemo začetno situacijo z vidika uporabnika in socialnega delavca in to je osrednja tema prvega pogovora. Socialni delavec predstavi svoj mandat in mandat vseh udeležениh. Prav tako predstavi razlog obravnave in potek sodelovanja. Uporabnika seznani s pravicami, dolžnostmi, obveznostmi, realnimi možnostmi pomoči in o možnih in nemožnih izbirah. Prvi pogovor zajema tudi seznanitev uporabnika z vsemi verjetnimi koraki obravnave oz. postopka do konca delovnega odnosa. Pri uporabniku še preveri njegovo oceno, kako sprejema situacijo in postopek ter kako lahko sodeluje. Izogibati se je treba obljubam in prošnjam, še posebej v situacijah, kjer oseba ne sodeluje povsem prostovoljno. Prvi pogovor

je mogoče opraviti tudi na domu uporabnika ali kje drugje, vendar je potrebno pretehtati, kje je najprimernejši prostor. Lahko ga vodita dva strokovna delavca. V primeru družine ali druge neformalne skupine je razgovor bolj učinkovit, če so prisotni vsi člani družine, še posebej vse starševske figure. (Flaker 2003: 53–54)

»Prvi pogovor z družino je jasno definirano in do doktrinarnih podrobnosti določeno strokovno dejanje.« (Čačinovič Vogrinčič 2008: 60) Vključuje vse, kar se med družino in strokovnjakom v terapevtskem ali delovnem odnosu zgodi. »V prvem pogovoru z družino vzpostavimo delovni odnos, sprejmemo dogovor o sodelovanju in začnemo delo na instrumentalni definiciji problema in soustvarjanju rešitve.« (Čačinovič Vogrinčič 2008: 61)

Svetovalci ali socialni delavci so v vlogi režiserja in hkrati udeleženega opazovalca dogajanja (Čačinovič Vogrinčič 2008: 61).

Prvo srečanje med družino in strokovnjakom je namenjeno: a) predstavitvi strokovnega delavca, vzpostavitvi delovnega odnosa, okviru in strukturi dela; b) pripravi staršev oz. družine za sodelovanje in spremembo trenutne situacije; c) izdelavi načrta dela pomoči in postavitvi ciljev; č) raziskavi sheme družinskega sistema (Lesar 2015: 232).

Namen prvega srečanja z otrokom oz. družino kot celoto je vzpostaviti in ohraniti stik. V tej fazi svetovalci stremijo k temu, da se uporabniki naslednjič vrnejo na pogovor. Elementi začetne faze svetovanja so vzpostavitev odnosa, zaupanja in ustvarjanje varnega prostora za vse udeležence. Naloga svetovalca je, da posluša in se ob tem ne postavlja na nobeno stran. S klienti komunicira na njim razumljiv način ter zagotovi, da ne bodo prisiljeni v nobene spremembe, ki za njih niso spremenljive, razen v primeru zlorab ali ogroženosti. (Železnik 2015: 111)

1.3.2 VZPOSTAVLJANJE DELOVNEGA ODNOSA V PROCESU POMOČI

Delovni odnos je odnos med socialnim delavcem in uporabnikom, ki pomeni oporo socialnemu delavcu, da vzpostavi pogovor, ki omogoča raziskovanje in sooblikovanje dobrih izidov. V delovnem odnosu so uporabniki in socialni delavci definirani kot sodelavci v skupnem projektu, katerih naloga je, da vzpostavijo deleže v rešitvi. (Čačinovič Vogrinčič 2011: 9)

Socialni delavec mora pokazati, da je dostopen, pomembno je iskati skupne točke in uporabnikove vrline, vire moči, prednosti in ne pomanjkljivosti. Socialni delavec se mora

vživeti v uporabnikovo situacijo med pogovorom in v njegovem vsakdanjem življenju. »Človeka je treba zares spoštovati in predvsem razumeti, kaj to, o čemer je govora, zanj pomeni in kaj pri tem doživlja.« (Flaker 2003: 55)

Pri vzpostavljanju in ohranjanju dobrega delovnega medsebojnega odnosa gre za trdo delo in za ozaveščanje pomena kvalitetnega odnosa. Dejstva, ki so pri obravnavi delovnega odnosa pomembna, sta: da vsi udeleženi v odnos vstopajo s svojo osebnostjo, preteklimi izkušnjami, s svojimi miselnimi vzorci in s kognitivnimi shemami, kjer pa je pomembno učenje drug od drugega; kakovostnejši oz. pristnejši odnos med uporabnikom in strokovnjakom prispeva k uspešnemu reševanju uporabnikovih problemskih situacij. Prav tako pa moramo raziskovati in vzdrževati mejo med bližino in distanco; dominantni odnos strokovnjaka zavira delovni proces. (Kukovič 2015: 215)

Za učinkovit terapevtski odnos so ključne tri skupine dejavnikov, in sicer: dejavniki klienta (biti prijeten, biti pripravljen za reševanje problema in imeti sposobnost za nadaljevanje), dejavniki terapevta (empatija, razumevanje, opogumljanje klienta v njegovi neodvisnosti in uporaba razlag, ki se jih lahko uporabi v več različnih situacijah) in dejavniki odnosa (medsebojno pozitivno vrednotenje, pozitiven odnos, medsebojno razumevanje in sočustvovanje ter izkušnja, da delovni odnos resnično pomaga). Hkrati pa so za uspešno obravnavo pomembne določene podobnosti med terapevtom in klientom, kot so: socialni sloj, interesi, vrednote in usmerjenost na medosebne odnose. Vsi ti dejavniki tvorijo kontekst, v katerem se lahko razvije dober delovni odnos. (Vries in Bouwkamp 2002: 62)

1.3.3 IZVIREN DELOVNI PROJEKT POMOČI

Je dopolnilo koncepta delovnega odnosa in se v njem vedno znova nadaljuje. Znotraj njega so soustvarjene rešitve. Zaželeni razpleti se oblikujejo v delovnem odnosu in se v izvirnem delovnem projektu pomoči prevajajo v akcijo, v dejanja, v konkretne korake, ki udeležanijo dogovore. V njem na poseben, socialnodelovni način ubesedimo ravnanje v socialnem delu in zapišemo proces reševanja skupaj z uporabniki, zanje in zase. Bistvo v projektih pomoči je odkrivanje in soustvarjanje rešitev z vsemi udeleženi, ki sodelujejo v projektih pomoči. (Čačinovič Vogrinčič 2008: 21–23)

Pojem izvirni delovni projekt pomoči lahko pojasnimo tako, da pojasnimo vsako besedno zvezo posebej. O izvirnosti projekta govorimo zato, ker se vedno znova in posebej oblikujejo za vsakega uporabnika ali družino oz. za vsako skupino udeleženi v problemu posebej. Soustvarjeni so skupaj z njimi in zanje. Projekti so delovni, ker opredmetijo dogovorjene spremembe, naloge, roke in delež posameznika. Gre za delo v delovnem odnosu, ki temelji na sodelovanju in aktivnostih tekom celotnega procesa pomoči. Nenazadnje pa govorimo o projektnih, ker tečejo v času, tukaj in zdaj in so usmerjeni k dobrim izidom ali zaželenim razpletom. V projektu zapišemo vse korake, napredke, tudi najmanjše spremembe v procesu napredovanja k rešitvam. (Čačinovič Vogrinčič 2008: 22)

Šest korakov, ki omogočajo in podpirajo paradigmatski premik v delovnih projektih pomoči pri socialnem delu v šoli pri delu z učenci z učnimi težavami, so: pridruževanje (joining) učencu in njegovi družini, da se vzpostavi delovni odnos in da bi se lahko začelo odkrivanje (discovery), kjer gre za soraziskovanje in odkrivanje problema in možnih rešitev. Sledi spreminjanje (change), ki govori o upanju za prihodnost, o rasti, o tveganju novih možnosti. Tukaj se lahko učencu z učnimi težavami pridružijo vsi udeleženi v problemu in tako prispevajo svoj delež k rešitvi. Doseženim ciljem sledi proslavljanje (celebration), kjer je potrebno prepoznati in proslaviti tudi najmanjše zaznane premike pri učenju samostojnosti v življenju. Ko otrok in družina zmoreta sama, ko sta dovolj kompetentna, ko pridobijo dovolj znanja in moči, sledi ločitev (separation). Zaključek izvirnega delovnega projekta pomoči je refleksija, kot priložnost za strokovno rast. Prisotna je skozi ves proces kot povratna informacija procesa pomoči in sodelovanja vseh udeleženi. (Čačinovič Vogrinčič 2008: 23–24)

1.4 NAČINI RAVNANJA V SOCIALNEM DELU Z DRUŽINO

1.4.1 DVE RAVNI DELA Z DRUŽINO

Dve ravni dela z družino po Čačinovič Vogrinčič (2008: 28) so: a) raven mobilizacije oz. raven dela; b) raven družinske dinamike. Drugi avtorji jih imenujejo tudi prvi in drugi tir ali zunanje in notranje naloge socialnega dela.

Drugo raven dela z družino imenuje in zastavi Corcoran (2000, v Constable in Lee 2004: 9). Socialni delavci posredujejo med družinami in socialnimi ustanovami. Z družinami, da se znajo pogajati med sabo in z ustanovami, tako da lahko dosežejo svoje družbene naloge. Socialni delavci postanejo »mentorji«, ki pomagajo članom, da se soočijo sami s sabo in z drugimi člani

družine. Zato lahko uporabljajo različne metode dela, ki vključujejo metode družinske terapije, kot je pomoč staršem, vodenje primerov, uporaba institucionalnih virov in pričakovanj, družinska srečanja, dnevno varstvo ipd. Pri tem je pomembno relacijsko delo, kjer morajo člani družine delati za družino kot skupnost, da bi ohranili svoje notranje in zunanje povezave in družino ohranili kot tako. Te naloge pojasnjujejo globlje razumevanje razvoja družine in spoprijemanje z notranjimi in zunanjimi spremembami. Avtorja Constable in Lee (2004: 9) socialno delo z družino opredelita kot angažiranje članov, da spremenijo odnose s pomočjo komunikacije in interakcije. Še vedno gre za sodelovanje med vsemi vključenimi v problemu, a je poudarek na odnosnem delu. (Constable in Lee 2004: 9)

Pomembno je, da je socialni delavec odgovoren za obe ravni dela z družino in da dela na drugi ravni ne opravlja terapevt. Tako socialno delo ohranja celoten mandat. (Čačinovič Vogrinčič 2008: 30)

1.4.2 SISTEMSKO SOCIALNO DELO

Lüssijev jezik systemskega socialnega dela (1991, v Čačinovič Vogrinčič 2008: 49) pokaže značilnosti socialnodelovnega odnosa in posebnosti socialnega dela. Systemsko socialno delo najbolje ponazori z metodičnimi načeli socialnega dela, ki so nujni za socialnodelovno ravnanje v delovnem odnosu. (Čačinovič Vogrinčič 2011: 17) Načini ravnanja pa pokažejo, kako se v socialnem delu oblikuje systemski pogled na pomoč in na možne rešitve v sistemu (Čačinovič Vogrinčič 2008: 51).

METODIČNA NAČELA SYSTEMSKEGA SOCIALNEGA DELA

- **Načelo vsestranske koristnosti** – pri vzpostavitvi projekta socialni delavec upošteva interese vseh udeležencev v problemu, tako da dogovorjena rešitev vsem prinese uresničljivo korist. Strokovnjaka zadrži in pelje naprej od dogovorjenega deleža v rešitvi in omogoči raziskovanje iz perspektive moči. (Sallebey 1997, v Čačinovič Vogrinčič 2008: 50).
- **Načelo kontakta** – socialni delavec vzpostavi stik z vsemi udeleženi v problemu, ki lahko prispevajo k rešitvi s spodbujanjem, omogočanjem in vzdrževanjem komunikacije. Na ta način se oblikuje razviden sistem vseh udeležencev, ki ga je moč spreminjati in funkcionalizirati.
- **Načelo interpozicije** – pomeni vlogo, ki omogoča spreminjanje bližine in oddaljenosti, empatijo in sočutje ali vsestransko pristranskost in distanco, ki je nujna za ravnanje.

Socialni delavec v delovnem odnosu pristopi z empatijo in sočutjem, prav tako pa se od vsakega oddalji v socialnodelovno osebno vodenje. To mu omogoča reflektiranje družini svoje ravnanje in vnašanje svojega razumevanje situacije.

- **Socialnoekološko načelo** – strokovni delavec najprej aktivira naravne socialne mreže uporabnikov (družina, prijateljske skupine, sosedje ipd.), ki nimajo nosilne mreže za svoje življenje.
- **Načelo pogajanja** – je t.i. »kraljevska pot« za reševanje kompleksnih socialnih problemov. K rešitvi problema pridemo s pomočjo pogajanja, ki ga vodi socialni delavec ob upoštevanju načela interpozicije. Njegova naloga je, da vzdržuje proces oblikovanja sporazuma, uresničljivega dogovora o možnem, kjer se razvijejo možne funkcionalne spremembe v sistemu s pomočjo pogajanja in dogovorov. Je tipično sistemsko ravnanje.
- **Načelo sodelovanja** – gre za sodelovanje s t.i. »tretjimi«, ki niso neposredno udeleženi v problemu, vendar pa je njihovo sodelovanje pomembno, da bi lahko rešili problem (npr. ustrezna služba ministrstva za šolstvo in šport).
- **Načelo odpiranja problema** – socialnemu delavcu dovoli, da svojo nemoč podeli s sogovorniki. Spodbuja nas k temu, da si upamo priznati, da česa ne vemo, ali ne poznamo poti do rešitve in tako zaprosimo za pomoč. Lahko se obrnemo na družino ali poiščemo pomoč drugih strokovnjakov. (Čačinovič Vogrinčič 2008: 49–51)

Kadar sodelujemo z družinami je osrednjega pomena sistemsko razumevanje družine, kjer je najpomembnejša lastnost celota, saj sprememba na enem delu sistema pripelje do spremembe na ostalih delih. Družinski sistem je zgrajen iz podsistemov, ki so med sabo povezani in so organizirani okrog dejavnosti, ki so življenjskega pomena celotnega sistema. Prav tako pa je značilnost sistema kroženja reakcij, kjer gre za medsebojno vplivanje in pogojevanje med družinskimi člani. (Sternad 2012: 448)

NAČINI RAVNANJA V SOCIALNEM DELU Z DRUŽINO

- Osrednje mesto zavzema **socialno svetovanje**, ki ga lahko razumemo kot instrumentalno definicijo problema in osebno vodenje k rešitvam hkrati. V vsakem delovnem odnosu se dogaja svetovanje, saj osebno, konkretno, tukaj in zdaj raziskujemo in iščemo rešitve.
- Za **intervencijo** gre v primerih, ko socialni delavec poseže v družino brez njenega strinjanja (npr. v primeru ko uporabnik ogroža sebe ali drugega – nasilje v družini,

zanemarjanje otrok), saj je v danem trenutno to edini način za zaščito žrtev. »Odločitev za intervencijo mora biti dobro pripravljen in načrtovan del izvirnega delovnega načrta pomoči, ki vsebuje tudi izdelane korake strokovnega dela za »potem«, za življenje vseh udeleženi po intervenciji.« (Čačinovič Vogrinčič 2008: 54)

- O **priskrbi** govorimo, kadar socialni delavec družini nekaj priskrbi. Tukaj pa ne gre zgolj za dajanje materialne pomoči, ampak je kvaliteta pomoči odvisna od delovnega odnosa in od dogovora z družino o ravnanju z dobljeno pomočjo.
- **Oskrba oz. support** je namenjena družinam, ki jim ob strani stoji socialni delavec, da bi lažje opravila naloge, ki jih v tem času ni, in bi jih morala.
- **Zastopanje** se pojavi tam, kjer uporabnik sam nima dovolj socialne moči, da bi se soočil s stisko ali obvaroval svoje pravice. Otrok pride v položaj socialne nemoči še toliko prej, če je tudi njegova družina brez socialne moči zaradi različnih problemov, nizke izobrazbe ali etičnih predsodkov. Naloga socialnega delavca je, da se pogaja z družino in jo »socialno krepí« z znanjem in informacijami, ki so družinam na robu težje dostopne.
- Tipično sistemsko ravnanje je **pogajanje**, ki v delovni odnos vnese izkušnjo kompetentnosti, kjer se sodelujoči med sabo pogajajo in o čemer se pred tem dogovorijo. Vanj vsak vstopi z maksimalnimi zahtevami in prav tako sam prispeva k zaželenim razpletom. Temeljni koncept pogajanja je, da je dober izid pogajanja dogovor, v katerem so vsi zmagali. Potrebno ga je vedno znova zapisati in podpisati ter ga razdeliti vsem članom, ki so sodelovali v pogajanju. (Čačinovič Vogrinčič 2008: 51–56)

Socialni delavci s pomočjo orodja, ki ga imajo, prispevajo, da bo njihovo sodelovanje s sogovorniki uspešno. Pri tem ima ključno vlogo odnos, ki ga vzpostavijo z njimi. Učinkovito je, če ravna tako, da se bodo vsi udeleženi v procesu pomoči počutili dobro in bodo tako lahko samo pomoč ter zastavljanje ciljev opredelili kot uspešno. (Jagrič 2016: 95)

1.4.3 KONCEPT PERSPEKTIVE MOČI

Koncept krepitve moči (1997, v Čačinovič Vogrinčič 2008: 20) je v samem temelju namen socialnega dela. Gradimo rešitve, soustvarjamo pogovore ter ustvarjamo nove zgodbe z udeleženi v procesu pomoči. To lahko počnemo na osnovi dialoga, kjer poslušamo in

govorimo z drugimi. Na ta način vzpostavljamo in vzdržujemo delovni odnos v konstruktivnem socialnem delu. (Mešl 2008: 133–134)

Ravnanje iz perspektive moči pomeni dvoje: povečanje socialne moči posameznika, družine in individualne oz. družinske kompetentnosti za premagovanje težav; ter odkrivanje in uporabo posameznikovih in družinskih virov moči. Pomoč iščemo zunaj družine, v socialnih mrežah in institucijah ter hkrati delamo z družino, kjer člane sprašujemo o njihovih dobrih točkah in o tem kaj zmorejo. Na podlagi tega iščemo vire moči. (Čačinovič Vogrinčič 2008: 57)

Temeljna formulacija Saleebeyevega leksikona moči (1998, v Čačinovič Vogrinčič 2008: 20) je socialna krepitev, kjer gre za podpiranje sogovornikov z namenom, da bi odkrili in razširili svoje vire in orodja v sebi in okoli sebe. V njem opredli sedem načel: dodajanje moči oz. opolnomočenje; včlanjenost; moč okrevanja; zdravljenje in celostnost; dialog in sodelovanje; odpovedati se temu, da ne verjamemo v moč ljudi. (Čačinovič Vogrinčič 2000a: 85) Posameznikovo spoštovanje edinstvenosti in njegovega življenja ter spoštljivo sprejemanje njegove resničnosti daje klientom dodatno moč (Čačinovič Vogrinčič 2000a: 84–85). Moč je obnovljiva, mogoče jo je razširiti in lahko jo podpremo v skupnosti (Čačinovič Vogrinčič 2008: 57).

Strategije za socialno krepitev družine so:

- **Usposabljanje** – družina ima lastne vire, potrebuje pa pomoč, da bi jih znala uporabiti. Naloga socialnega delavca je, da družino postopoma usposablja, da bi uporabila svoje vire. To so lahko dodatne informacije ali vzpostavljanje stika z ustreznimi ustanovami.
- **Povezovanje** – družina lahko poveča svojo moč ob pomoči povezovanja z drugimi, ki imajo podobne težave in tako oblikujejo skupino za samopomoč ali skupino pritiska. Socialni delavec povezuje družino v že obstoječo mrežo ali skupino ali pa jih ustvarja na novo skupaj z družino.
- **Kataliziranje** – obstajajo družine s svojimi viri moči, vendar potrebujejo dodatne vire, da bi jih lahko uporabili. (Salomon 1989: 530–532, v Čačinovič Vogrinčič 2008: 57–59)

Če želi strokovni delavec mobilizirati moč družine, mora sam imeti možnosti izhajati iz lastnih virov moči in jih hkrati upati pokazati. Upa si biti iskren, odprt, jasen, ter pokazati avtoriteto. Ni dovolj, da je strokovni delavec samo v vlogi poslušalca, na ta način bo težko pretrgal in izboljšal trdovratne družinske vzorce. Hkrati staršem ne bo mogel pokazati, kaj pomeni

posameznikovo konstruktivno delovanje iz lastnih virov moči. Kar pa ranljive družine najbolj potrebujejo, saj takšnega zgleda niso nikoli imele. (Bouwkamp in Bouwkamp 2014: 326)

1.4.4 VKLJUČEVANJE DRUŽINE V SKUPNOST: RAZVIJANJE SOCIALNE MREŽE

Družina potrebuje podporo skupnosti, saj je lahko njen vir moči, lahko pa je vloga družine v skupnosti taka, da ji zmanjša moč. S fizičnimi in socialnimi grožnjami v skupnosti se pogosteje srečujejo ranljive družine. To še posebej velja za družine, ki živijo v revščini, kjer je prisotno nasilje in diskriminacija. (Mešl 2008: 141)

Skupnost je imenovana kot socialna mreža pomembnih odnosov, katerih del so: razumevanje; pristnost; povezanost; skupni pomeni; pripadnost in zaveza. Je socialna mreža, kjer poteka stalna interakcija z ljudmi, s katerimi posameznik doživi občutek skupnosti, pripadnosti, ljubljenosti in varnosti. Skupnost prav tako podpira, opogumlja in vključuje udeležnost v skupini, sodelovanje, navezanost in povezanost. (Hegelson 1994, v Čačinovič Vogrinčič 2008: 70). Pomoč ni prisotna samo pri posameznikovih psihičnih in somatičnih vidikih, ampak vključuje tudi različne odnose in družbene okvire, kot dejavnike okolja, v katerih posameznik živi in deluje (Vries in Bouwkamp 2002: 53).

Tradicionalno strokovno pomoč med klientom in strokovnim delavcem oz. institucijo je nadomestilo vključevanje primarnih in sekundarnih ali neformalnih mrež pomoči med sorodniki, sosedji, prijatelji in znanci. Te mreže v fazi delovanja so učinkovit vir pomoči pri reševanju problemov posameznikov, družin in skupin ter kot preventiva pred slabšim stanjem ali preprečevanju dodatnih težav. (Rapoša Tajnšek 1993: 139–140)

Zelo pomemben del skupnosti podpore družinam, ki so vpletene v več sistemov pomoči so strokovnjaki, ki so zavezani k procesom, ki dajejo moč in podpirajo znanje in delovanje ljudi in njihovih obstoječih skupnosti. »Pomembno je, da ostanemo »sekundarni« in ne spodkopljemo človekovih primarnih odnosov.« (Mešl 2008: 145) Naloga terapevta v delovnem odnosu je izboljšanje medsebojnega vplivanja med osebami in njihovim socialnim okoljem, kar pripelje do soodgovornosti do sebe in drugih ter njihov odnos (Vries in Bouwkamp 2002: 58).

Sodelovanje z družino na njenem domu omogoča, da socialni delavec lažje razume številne izzive, s katerimi se družinski člani dnevno srečujejo. Družinski procesi postanejo bolj razvidni

in lahko pride do interakcij med družinskimi člani, kar se redko zgodi v pisarni socialnih delavcev. Na ta način lahko pomagajoči skupaj s sogovorniki raziskuje želene spremembe in krepí procese za večjo družinsko odpornost. Pri tem pa se družinski člani lahko v svojem okolju počutijo varno za pogovor in delo. (Mešl in Kodele 2016b: 62)

1.5 PSIHOSOCIALNA PODPORA DRUŽINE

»Pomembno je, da programi usposabljanja proučijo družbene konstrukcije družinske normalnosti in raziščejo, kako te osnovne predpostavke vplivajo na delo z družinami. Prav tako na delo z družinami vplivajo prepričanja praktika o družinski normalnosti, ki izvirajo iz njegovega kulturnega okolja in življenjskih izkušenj. Pomembno je, da ljudje, ki delajo z družinami reflektirajo svoje poglede na družine v procesih pomoči, cilje, ki jih postavijo, in možnosti za spremembo.« (Mešl 2008: 88) Socialni delavec lahko v pogajalskih situacijah družino »socialno okrepi« z znanjem, z raznimi informacijami, ki družinam na robu niso dostopne (Čačinovič Vogrinčič 2008: 56).

»V procesih podpore in pomoči posameznikom je pomembno, da strokovni delavec pomaga klientu ozavešiti, iz katerega stanja oziroma pozicije se odziva, in da mu pomaga uvideti, da gre za odziv na staro situacijo, pri kateri manjka pozicija zdravega odraslega. Zato mu lahko strokovni delavec pomaga, da bo s seboj in potem tudi z drugimi ravnal iz ljubeče perspektive zdravega odraslega.« (Bouwkamp in Bouwkamp 2014: 150)

1.5.1 SOCIALNO DELO Z DRUŽINO IN DRUŽINSKA TERAPIJA

Družinski terapiji in socialnemu delu z družino je skupno mobilizacija družine, njene moči in virov. Pri obeh pristopih gre za raziskovanje z družino za spremembe v njenem sistemu. Družinska terapija je usmerjena v reševanje notranjih konfliktov v družini. Izhodišče za delo je pomoč pri spremembah v družinskem sistemu za socialno delo z družino pa kompleksni socialni problem. Gre za vzpostavljanje delovnega odnosa z družino in iskanje pomoči v skupnosti. S podpornimi socialnimi mrežami in institucijami ustvarimo izviren delovni projekt pomoči. V socialno delo z družino lahko prenesemo znanje družinske terapije in tako uporabimo njene elemente. (Čačinovič Vogrinčič 2008: 33–34)

Povezava med socialnim delom in v rešitev usmerjeno družinsko terapijo je v tem, da se pri obeh pristopih ustvarja kontekst za spreminjanje, kar se ujema s konceptom delovnega odnosa (Čaćinovič Vogrinčič 2008: 39).

1.5.2 V REŠITEV USMERJENA KRATKA DRUŽINSKA TERAPIJA

Steve de Shazer in Insoo Kim Berg sta avtorja koncepta v rešitev usmerjene kratke družinske terapije. Nastal je iz prakse socialnega dela in ima vse značilnosti prakse, ki temelji na perspektivi moči. Spoštuje zmožnost klienta, da reši problem in predpostavlja, da ima neodkrite vire moči in kompetence, ki jih lahko uporabi pri oblikovanju rešitve. Delo strokovnega delavca/socialnega delavca/terapevta je, da odkriva vire v posamezniku in njegovem socialnem okolju in jih krepi. Uporabnik je ekspert za svoje življenje. (Čaćinovič Vogrinčič 2008: 39)

Po Franklin in Jordan (1999) sta avtorja te terapije ne-patološko usmerjena, probleme ne vidita kot trajne in nespremenljive, preteklost ne označuje prihodnosti, spremembe so možne (Čaćinovič Vogrinčič 2008: 39).

Strokovni delavec v pogovoru raziskuje možne spremembe v vedenju tako, da pozorno posluša in povzema uporabnikove besede. To prispeva k temu, da človek sam sebe bolje razume. Ta terapija daje velik poudarek na jezik, na moč, ki jo ima uporabnik, da lahko doseže spremembo. (Čaćinovič Vogrinčič 2008: 40) »Pogovor odkriva alternativne, nove možnosti uporabe jezika; nov govor podpre uporabnika v to, da misli drugače in da najde načine, da drugače tudi ravna.« (Čaćinovič Vogrinčič 2008: 40)

1.5.3 PSIHOSOCIALNA POMOČ DRUŽINI

Psihosocialna pomoč označuje raznovrstnost oblik in pristopov pri delu z ljudmi in zajema celotno področje psihosocialnega delovanja znotraj katerega delujejo raznolike poklicne skupine, kot so: psihologi, socialni pedagogi, socialni delavci, zdravstveni delavci, pedagogi, učitelji, vzgojitelji ipd. Ta najširši termin združuje sorodna, a v družbeni ureditvi samostojna in razmejena področja, katerih cilj je izboljšati kvaliteto življenja ljudi v skupnosti, ustanovah in družbi kot celoti. Temeljni namen psihosocialne pomoči je podpora, ki jo strokovni delavci nudijo vsem udeleženi v pomoči v različnih življenjskih obdobjih in situacijah s pomočjo osebnega stika in spremljanja. (Kobolt 2015: 11)

O psihosocialni pomoči kot o delu govorimo takrat, ko ga udeleženci moramo in zmoremo le skupaj opraviti. Pogajanje in dogovarjanje o tem, kaj je klientov problem, kaj je njegova želena rešitev, kdo vse so sodelujoči pri problemu in rešitvi, kako bomo preverjali učinkovitost sodelovanja ter kako bomo evalvirali sprotno delo, zahtevajo od udeleženi njihovo zavezanost pogledati skozi oči drugega; se učiti jezika drugega; reflektirati svoje predpostavke in skupaj ustvarjati nove rešitve, namenjene vsem udeležencem. Pogovor je opredeljen kot dialog, kjer sogovorniki med sabo komunicirajo na način, da si izmenjujejo, bogatijo in razvijajo svoje osebne interpretacije ter se prav tako delno dogovorijo o skupnih interpretacijah – o problemu, rešitvi in virih za uresničevanje ciljev. (Šugman Bohinc 2005: 176)

V psihosocialni pomoči v socialnem delu gre za medsebojno vplivanje med posameznikom in družino. Gre za opazovanje posameznika skozi njegove odnose z okolico. Klientu in družini je potrebno pomagati, da se naučita ravnati drug z drugim na tak način, da pridejo zdrave sile spet na površino. (Vries in Bouwkamp 2002: 23)

Sodobni pristopi psihosocialne pomoči so usmerjeni v naslednja področja: individualna raven - doživljanje, razmišljanje in ravnanje posameznika; *skupinska oz. družinska raven* – socialne skupine za udejanjanje psiholoških in socialnih potreb; *družbena raven* – upoštevanje družbenih sprememb, duha časa in drugih socioloških dimenzij (Kobolt 2015: 11).

Strokovnjakom s področja nudenja podpore in pomoči ljudem je običajno cilj, da bi njihovi sogovorniki čimprej dosegli želene izide in da pomoči ne bi več potrebovali. Zato imajo vsi udeleženi v problemu interes, da bi bilo sodelovanje čim bolj uspešno in učinkovito. To pa lahko dosežejo skozi raziskovanje izkušenj družine, njihovih potreb in želja. (Jagrič 2016: 78–79)

Vsako sistemsko orientirano (družinsko) svetovanje, (družinska) terapija in tudi socialno delo (z družino) vsebuje psihosocialno pomoč (Sunko *et al.* 2001: 39). »To kar lahko danes ponudimo kot »psihosocialno pomoč družini na domu« na centrih za socialno delo, je v osnovi oskrba, kot jo definira Lüssi.« (Čačinovič Vogrinčič 2008: 56)

Socialno pedagoška pomoč družinam

»SPPD je ambulantna pomoč, ki zajame v proces družino kot celoto. Je potreba po vzgoji, če ta v družini ni izpolnjena in sta ogrožena zdrav razvoj ter dobro počutje otroka in/ ali mladostnika.« (Lesar 2015: 227) Pomoč je usmerjena na vse družinske člane in skuša skupaj z

njimi obuditi oz. aktivirati notranje in zunanje vire družine. Glavni namen storitve pa je pomoč oz. svetovanje staršem pri vzgoji otrok. (Lesar 2015: 227)

Naloge strokovnega delavca

Družina je odgovorna za svoje otroke, naloga strokovnega delavca pa je, da jo v tem spodbuja, podpira in ji svetuje. Poleg tega ima naslednje strokovne naloge v družini: krepi ter spremlja starše pri njihovi vzgojni vlogi in spodbuja primerne vzgojne pristope do otrok; se pogovarja s starši o vzgojnih vprašanjih in skupaj z njimi rešuje partnerske konflikte; daje življenjsko praktične nasvete in tako pomaga strukturirati družinski vsakdan; vzpostavi in krepi osebne in socialne kompetence vsakega člana ter krepi in spodbuja njihovo odgovornost; spodbuja socialno mrežo družine; vključi druge strokovne službe ali dodatno strokovno pomoč, če je to potrebno ali pa sodeluje z drugimi institucijami; pomaga pri učenju, spodbuja konstruktivno preživljanje prostega časa. (Lesar 2015: 233)

1.5.4 PSIHOSOCIALNA TERAPIJA

»Namen psihosocialne terapije je ustvarjanje novih izkušenj, na podlagi katerih klienti pridobivajo nove osebne sposobnosti.« (Vries in Bouwkamp 2002: 100) Te so odvisne od problema, lahko so praktične narave, npr. pisanje pisma določeni ustanovi, ali osebne narave, npr. pozornost do sebe (Vries in Bouwkamp 2002: 100). Proces se osredotoča na delo tukaj in zdaj, v sedanji situaciji. Na osnovi vedenja, idej in občutkov, ki jih ima klient sedaj, se pokaže, kaj si je v preteklosti pridobil, česa ne in kaj bi še želel doseči. Z novimi izkušnjami, ki jih bo pridobil, bo lahko reševal svoje probleme. (Vries in Bouwkamp 2002: 100–101). Naloga in funkcija psihosocialne terapije je pomagati klientu v njegovem okolju (Vries in Bouwkamp 2002: 102).

Pomembno je, da terapevt uporablja izkustven pristop, kjer vedno znova izhaja iz lastnih izkušenj v stikih s klientom, še posebej če dela s klienti socialnega dela. Na ta način, ko terapevt svoje osebnosti ne skriva, klientu pomaga, da se lažje vključi v obravnavo. Toliko bolj, kadar dela z ljudmi z nižjim socialno-ekonomskim statusom, pri katerih ni »nevarno« postati oseben. (Vries in Bouwkamp 2002: 99)

Vries in Bouwkamp (2002: 100) menita, da morajo socialni delavci pokazati osebno zanimanje in svojim klientom ne smejo dati vtisa, da so »primer«. Pristop mora biti topel, neformalen in

enakovreden, da ga klienti visoko cenijo. Pri obravnavi posameznika oz. individualnih simptomov je potrebna taka oblika pomoči, ki ustreza potrebam staršev ali partnerja po iskanju pomoči za posameznika, obenem omogoči terapevtu, da razišče delež vseh udeležениh v vzdrževanju problematike. Terapevtski pristop, ki vključuje vplive zunaj družine (socialni in družbeni kontekst) in vplive posameznikove preteklosti ter telesnih sposobnosti, ki jih terapevt vzame v obravnavo, imenujemo terapija odnosa. Tako jo imenujemo, če je usmerjena na klienta in podpira partnerja. Če pa je usmerjena na otroka in podpira starše, jo imenujemo družinska terapija oz. psihosocialna terapija. Pri tej terapiji je osrednjega pomena odnos, kjer gre za medsebojno odvisnost individualnih, telesnih in notranjih psihičnih procesov ter situacijskih okoliščin. Omogoča sodelovanje vseh pomembnih vpletenih. Terapevt klientovega partnerja ali starše s prošnjo za pomoč vplete v skupni pogovor, ki je usmerjen na problem, njegovo rešitev in obravnavo. (Vries in Bouwkamp 2002: 103–104)

Potek psihosocialne obravnave se lahko loči na dve fazi: prva faza je usmerjena na simptome, kjer se terapevt ustavlja pri klientovih simptomih, skuša ugotoviti, kje je vzrok simptomov, kaj lahko klient sam naredi, kako mu drugi lahko pomagajo pri problemu, in kako lahko drugi ravnaajo z njegovim simptomom; druga faza je usmerjena na interakcijo, kjer se terapevt ustavlja pri načinu, kako partner ali starši in klient pristopijo drug k drugemu, kako ravnaajo drug z drugim, in kako bi morali ravnati, da bi prišli do konstruktivnih družinskih interakcij. (Vries in Bouwkamp 2002: 104–105)

1.5.5 DRUŽINSKO SVETOVANJE

Osrednje mesto v Lüssijevem nauku (1991), ki temelji na teoriji sistemov, ima socialno svetovanje, ki ga lahko razumemo kot instrumentalno definicijo problema in osebno vodenje k rešitvam hkrati. V delovnem odnosu se skoraj vedno razvija socialno svetovanje, kjer osebno, konkretno, tukaj in zdaj spreminjamo odnose in tako razvijamo rešitve. Za socialno svetovanje je pomemben vsakdanji okvir, vsakdanji jezik. (Čačinovič Vogrinčič 2008: 52)

Cilji svetovalnega dela so kompleksni, zato v posameznem svetovalnem odnosu vsi cilji niso uresničljivi v celoti. Splošni cilji, ki niso odvisni od področja, kjer se svetovalni proces uporabi, so: izboljšati klientovo znanje in veščine za uspešnejše reševanje problemov, kar se nanaša na posredovanje informacij, znanj, metod, tehnik ter uvajanja novih ravnanj in vedenjskih vzorcev; povečati spoznanje o lastni vrednosti in sposobnosti za reševanje nalog in problemov, kjer je

pomemben cilj svetovanja izboljšati klientovo samopodobo in doživljanje lastne vrednosti; zmanjšati negotovosti, ki izvirajo iz zaskrbljenosti zaradi neuspešnega reševanja življenjskih situacij in problemov z zmanjševanjem napetosti v posamezniku, kar mu omogoči izvajanje nalog na drugačen način in z večjo možnostjo za uspešno reševanje; povečati gotovost pri izbiranju rešitev, pri sprejemanju odločitev in načrtovanju lastne dejavnosti v prihodnje, kjer posameznik v svetovalnem procesu dobi oporo in smer za povečanje občutka varnosti in gotovosti ter je posledično bolj učinkovit pri reševanju problema; izboljšati uvid v svoje probleme in probleme okolja, kar pomeni, da uporabnik spozna ozadje svojega ravnanja, mišljenja in čustvovanja ter tako pridobi informacije za učinkovitejše reševanje problema; izboljšati družbeno prilagojenost in vključenost v družbeno okolje in dogajanje, kjer je naloga psihosocialnega svetovanja povečati uporabnikovo samozaupanje in izboljšati zadovoljevanje lastnih potreb ob upoštevanju odnosov in družbene realnosti. (Kobolt 2015: 17–18)

V svetovalnem razgovoru sogovornik oz. klient spreminja svoje koncepte, predstave, konstrukte, predpostavke in svoje interpretacije tako, da ustvarja nove koncepte, opise, interpretacije in novo razumevanje. Prav tako gre za isti proces tudi pri svetovalcu oz. terapevtu. Stopnjo učinkovitosti svetovalnega ali terapevtskega razgovora pomeni razvoj novih konceptov v smeri rešitve klientovih problemov, kjer smo pozorni na minimalne spremembe, ki že lahko vplivajo na interpretacije drugih udeležencev v razgovoru in tako vplivajo na potek v smeri želenega razpleta problema. Svetovalčeva oz. terapevtova naloga je, da zvabi klienta, da z njim подели svojo interpretacijo, ki ostaja njegova osebna, vendar se v razgovoru ob terapevtovi interpretaciji klientove interpretacije spreminja, tako da na koncu prideta do skupne interpretacije. Govorimo o hermenevitičnem pristopu, kjer svetovalec oz. terapevt prevaja klientov osebni jezik v svoj teoretični jezik. Na tej točki se svetovanje razlikuje od psihoterapije, kjer se mora klient naučiti teoretičnega jezika, da bi z njim prej uvidel in razumel svoje težave. (Šugman Bohinc 1998: 91–92) To je izhodišče uspešnega oz. učinkovitega razgovora v interakciji pomoči. Pridružujemo se klientskemu sistemu, ki v delovni proces prinese svoje interpretacije, svoje razumevanje sebe, sveta, problema in svojo rešitev. Hkrati prinese tudi vire moči, spretnosti, dobre točke in socialne mreže za reševanje problema. Govorimo o perspektivi moči (Saleebey 1992). Prav tako v delovnem procesu skupaj s sogovornikom raziskujemo in rešujemo njegove neučinkovite vzorce vedenja, da bi jih s pomočjo preokvirjanja spremenili v učinkovite. Tekom procesa sproti preverjamo, ali smo sogovornika pravilno razumeli (njegovo razumevanje rešitve problema). Za učinkovitost v socialnem delu je velikega pomena tudi preverjanje temeljnih (epistemoloških) predpostavk, ki so prenesene v delovni odnos s strani

vseh sogovornikov, ki si jih postavljajo sami (npr. moja pričakovanja od današnjega srečanja) Zastavljanje teh vprašanj nas vodi v smer želenega razpleta problema. (Čačinovič Vogrinčič in Šugman Bohinc 2000b: 178–179)

Okvirne stopnje v svetovalnem procesu so sestavljene iz treh korakov, kjer je v prvi ali inicialni fazi pomembno, da oseba, ki išče pomoč, natančno opiše svojo problemsko situacijo in svoj življenjski položaj. V tej fazi se oblikuje dogovor o procesu in se definirajo cilji sodelovanja. Druga ali osrednja faza vključuje iskanje alternativnih rešitev in novih ravnanj. To je bistvena faza svetovanja, kjer sta svetovalec in svetovanec usmerjena v prihodnost in v dialogu pa preverjata možne rešitve. V tretji ali zaključni fazi svetovanec nove rešitve, pridobljene v svetovalnem procesu, preizkuša v realnem življenju in socialnem prostoru. (Kobolt 2015: 20)

Glede na način izvedbe svetovanja in okoliščine, v katerih se svetovalni proces odvija ter kdo ga izvaja, poznamo:

- **Laično/prijateljsko svetovanje** – svoje težave zaupamo prijateljem, kjer nam je lahko že v olajšanje samo dejstvo, da smo lahko o svojih težavah glasno spregovorili, da smo lahko ubesedili svoj problem in ga tako videli bolj jasno. Od sogovornika pričakujemo, da nas bo razumel in nam dal svoj pogled na našo situacijo. Pomemben je odnos, ki je temeljna človeška potreba, ne le ko smo v stiski ampak vsak dan. Laično svetovanje je nastalo iz empiričnih izkušenj, ki jih danes s pridom uporabljajo tudi v strokovnem svetovanju.
- **Polstrokovno svetovanje** – opravljajo ga strokovnjaki, ki prvenstveno niso usposobljeni za svetovanje, vendar so si ob pomoči in podpori, ki so jo nudili uporabnikom s svetovalnimi metodami dela, pridobili določene teoretične in praktične izkušnje. Lahko delajo svetovalno, čeprav nimajo strokovnega naziva »svetovalec«.
- **Strokovno svetovanje** – vsebuje teoretično in praktično svetovalno usposobljenost, ki presega le odnosno kompetenco, temveč vključuje teoretična in metodična oz. uporabna znanja oblikovanja svetovalne komunikacije in vodenja svetovalnega odnosa. Svetovalne kompetence teoretično vsebujejo znanja s področij teorij osebnostnega razvoja oz. razvojne psihologije v kontekstu vseživljenjskega razvoja, teorije kriz in travm ter okrevanja po travmatskih izkušnjah. (Kobolt 2015: 20)

Komunikacija je bistveni del svetovalnega odnosa, kjer se osebi morata slišati in kjer mora svetovalec mora pravilno razumeti, kar mu klient oz. uporabnik sporoča. »Komunikacija v

svetovalnem odnosu ni komunikacija »par excellence«, je povsem normalna, pristna, odkrita komunikacija med dvema oseba z resnično željo po razumevanju sobesednika in ohranjanjem potrebne distance ob hkratni človeški občutljivosti.« (Kobolt 2015: 20)

1.5.6 SVETOVALČEVA NALOGA

V svetovalnem odnosu je naloga strokovnega delavca, da s svojim strokovnim znanjem in izkušnjami skuša sogovornikom pomagati pri razreševanju življenjskih problemov. Odnos temeljni na zaupanju in empatičnem doživljanju, kjer lahko sogovornik najde dovolj varno okolje za raziskovanje samega sebe in svojih odnosov. To se udejanji, ko svetovalec razume sogovornika v njegovi specifični življenjski situaciji, kjer so pomembni še naslednji elementi: svetovanj se ne more realizirati v enkratnem srečanju med sogovornikoma; za vzpostavitev zaupanja je potreben proces, da sogovornik razišče svojo situacijo in jo lahko ubesedi. Na ta način se lahko distancira od problema in ga vidi iz novega zornega kota. (Kobolt 2015: 19–20) »Novo pri postmodernem pristopu je, da se z uporabniki ne le »posvetujemo«, temveč nam sami zagotavljajo interpretativni okvir, ki je nujen za oblikovanje uspešne strategije za delo. To je pomoč, ki izhaja iz uporabnika, je umeščena v njegov kontekst, spodkoplje tradicionalno hierarhijo in sprejema lokalno ustrezne realnosti. Pogovori, procesi pomoči, dobri izidi se soustvarjajo.« (Mešl 2008: 40) Svetovanje temelji na delovnem dogovoru, tj. dogovoru o svetovalnem oz. delovnem odnosu in tako vedno pomeni skupno iskanje (Čačinovič Vogrinčič 2008: 53).

»Z elementi, uporabljenimi v svetovanju, krepimo osebnostni razvoj svetovanca, omogočamo rast in dozorevanje v zrelo in odgovorno osebnost, povečamo notranje soglasje/harmonijo in prispevamo k boljši vpetosti v družbeno okolje. S tem ni mišljeno pasivno prilagajanje, pač pa povečana zmožnost konstruktivnega in ustvarjalnega delovanja.« (Kobolt 2015: 18)

1.5.7 SVETOVANJE NA CENTRU ZA SOCIALNO DELO

Na CSD izvajajo svetovanje, ki zajema družine, otroke, mladostnike in posameznike. Svetovanje se izvaja za družine oz. partnerje pri urejanju odnosov, kar vključuje usposabljanje družinskih članov za njihov prispevek k obstoju, spreminjanju in razvoju družine s strokovno oporo. V primerih nasilja med družinskimi člani, odvisnosti, težav v duševnem zdravju, stiski, brezposelnosti in ob prenehanju zakonske zveze, se doseže dogovor o urejanju življenja ob

razpadu življenjske skupnosti ter sklene pomoč posamezniku in družini v novem položaju. Zraven tega se otroci in mladostniki udeležijo svetovanja, kadar potrebujejo pomoč pri razvijanju osebne odgovornosti, izobraževanju ali delovnem usposabljanju. Pri čemer jih moramo pritegniti k aktivnemu reševanju in iskanju rešitev za nastalo situacijo. Naloga centra je posredovati, da družina dobi, kar ji po zakonu in zapisanih načelih pomoči pripada. (Železnik 2015: 110)

Pogosto so težave, s katerimi pride na svetovanje posamezni član družine, izkažejo za kompleksnejši problem, ki vključuje celotno družino, kar pomeni vključenost uporabnikove družine pri reševanju problemov, včasih pa je prisotna samo kot vir podpor in pomoči posamezniku (Železnik 2015: 110).

1.5.8 RAZMEJITEV SVETOVANJE - PSIHOTERAPIJA

Svetovanje se usmerja na vzgojno in poklicno področje ter na vedenjske in osebne probleme v posebnih življenjskih situacijah. Njena področja so področja zavestnega. (Wolman 1960, v Sickendiek, Engel, Nestmann, 1999, v Kobolt 2015: 11)

Socialno svetovanje ni terapija, ima pa terapevtske učinke. Pogovor je namenjen temu, da vsak udeleženi bolje razume svoj problem in alternativne rešitve. Temelji na delovnem dogovoru in vedno pomeni skupno iskanje. (Čačinovič Vogrinčič 2008: 52–53) V socialnem delu in psihoterapiji vidimo isto zakonitost. Po O'Hanlonu (1993: 3, v Čačinovič Vogrinčič 1998: 225) je četrti val v psihoterapiji tisti, ki nosi značilnosti konstruktivizma, kjer sta svetovanje in terapija videna kot raziskovanje in soustvarjanje zgodb in ki temelji na razumevanju, dialogu, dogovoru, upoštevajoč edinstvenost posameznika in družine. Govorimo o odprtem prostoru za razgovor. Temelji na etiki udeležенosti po Hoffmanu (1994), kjer gre za sodelovanje, pri čemer nihče nima zadnje besede in ni objektivnega opazovalca, kjer bi iskali vzrok ali resnico (Čačinovič Vogrinčič 2000a: 82). Po Andersou in Goolishianu (1994, v Čačinovič Vogrinčič 2000a: 83) je v terapevtskem in svetovalnem razgovoru osrednjega pomena dialog o problemih - skupno sporazumevanje in raziskovanje. Vloga terapevta in klienta je enakovredna, saj skupaj soustvarjata novo zgodbo.

Praviloma se v svetovanju za uporabnika uporablja izraz klient, na področju psihosocialnega svetovanja se uporablja tudi izraz uporabnik, v klinični praksi pa se uporablja izraz pacient (Kobolt 2015: 12).

Svetovanje je odnos, kjer svetovalec pomaga klientom, da živijo kvalitetnejše življenje in se učinkoviteje soočajo z različnimi izzivi in problemi (Kristančič in Ostrman 1998: 9, v Kobolt 2015: 12). Svetovanje vključuje delo s posamezniki, usmerjeno v njihovo ravnanje in doživljanje ter v odnosno polje. Zajema pomoč v razvoju in podporo v življenjskih krizah posameznika (Kobolt 2015: 12). Značilen je globlji emocionalni stik in svetovalčev interes za klienta, njegovo spodbujanje, motiviranje, osveščanje in nudenje opore. V vzpostavljenem delovnem odnosu je svetovalec tisi, ki je odgovoren za proces, klient pa za rezultat tega procesa. (Kobolt 2015: 16)

Socialno delo z družino zajema reševanje zunanjih in notranjih problemov, in ravno na tej točki presega družinsko terapijo. Cilj je restrukturiranje družine in osebnih vzorcev ravnanja, v primeru dela z družinskimi člani od znotraj. Od zunaj gre za delo na odnosih med družinami in socialnimi ustanovami (šole, zdravstveni sistem, pravosodje, sistem socialnega varstva ipd.). Govorimo o konceptu intervencije, ki močno vpliva na življenje in razvoj ljudi. (Čačinovič Vogrinčič 2008: 31–32)

Psihoterapija se ukvarja z osebnostjo v celoti. Kot njen predmet avtor opredeli podzavestne motive in konflikte. (Wolman 1960, v Sickendiek, Engel, Nestmann 1999, v Kobolt 2015: 11)

Skozi raziskave v psihoterapiji in socialnem delu kot procesih podpore in pomoči niso najpomembnejše tehnike, ki jih uporabljajo pomagajoči, ampak odnos, ki jih vzpostavijo s svojimi sogovorniki; njihova osebnost; njihovo vodenje v delovnem odnosu ter zunajterapevtski dejavniki oz. dejavniki sogovornika, na katere strokovni delavec nima neposrednega vpliva (Jagrič 2016: 81).

Od socialnega dela se pričakuje reševanje konkretnih življenjskih problemov pri posameznikih in v družinah. Dolžni so dajati pomoč tudi takrat, ko je nekateri ne iščejo, ali pa jo celo odklanjajo. Kadar govorimo o socialnovarstvenih storitvah, psihoterapija postane uporabna na področju svetovanja. Vendar se v ustanovah socialnega varstva le delno uporablja kot samostojna dejavnost. (Sunko *et al.* 2001: 39)

Avtorji kot so Corey, Sickendick, Engel, Nestmann ne vidijo več ločnice med svetovanjem in psihoterapijo. Svetovanje vidijo, kot dejavnost, ki združuje poklicna področja. Vsepovsod se uporabljajo komunikacijski in metodični pristopi v individualnih ali skupinskih situacijah.

Prilagaja se vsebina in upoštevajo se specifične okoliščine ter razlike v vsebinah svetovanja. (Kobolt 2015: 13)

Vries in Bouwkamp (2002: 7) ne delata posebne razlike med svetovanjem in socialnim delom. Trdita, da ne moremo več govoriti o socialnem delu kot o svetovanju in o psihoterapiji kot o terapiji, ter jo tako poveličevati, ampak imata obe smeri svoje uporabnike, ki imajo podobne probleme. Avtorja pravita, da je naloga socialnega delavca, da daje terapevtsko pomoč, če se sooči z uporabnikom s psihosocialnimi problemi, kar se dogaja že od začetka obstoja socialnega dela, saj je njegov cilj povečanje uporabnikove sposobnosti reševanja problemov, izboljšanje komuniciranja z drugimi in ne zgolj opravljanje storitev. Prav tako menita, da je naloga psihoterapije, da se ukvarja s konkretno pomočjo pri socialnih problemih, če pride do njih, ali če klienti to zahtevajo, kar je še posebej pomembno pri družinah iz nižjih socialno-ekonomskih slojev.

Socialno delo je stroka zase, ki je drugačna od psihoterapije in terapevtskega svetovanja na osnovi nalog in načinov ravnanja (Mesec, 2007a: 59). Svetovalčev namen ni spremeniti človeka, ampak mu pomagati vzpostaviti, kar je zanj pomembno. Služi mu kot opora, kadar je v stiski, ki ga sili, da bi se odrekel samemu sebi, vrednotam in željam in živel življenje, ki ga pričakujejo drugi. (Mesec 2007a: 61)

1.6 SOCIALNOVARSTVENA STORITEV POMOČ DRUŽINI ZA DOM

1.6.1 SOCIALNOVARSTVENI PROGRAM JAVNIH DEL

Socialnovarstveni programi so najštevilčnejši med vsemi programi javnih del, v katere je vključenih največ brezposelnih oseb. S pomočjo javnih del je mogoče organizirati in izvajati socialnovarstvene storitve pomoči družini za dom in na domu. Vendar, programi javnih del ne morejo biti nadomestilo za javno službo na tem področju, lahko pa so njeno dopolnilo. (Sunko *et al.* 2001: 48–49)

1.6.2 OPIS STORITVE

Po 11. členu Zakona o socialnem varstvu je pomoč družini za dom vključena v storitev, namenjena odpravljanju stisk in težav (Uradni list Republike Slovenije, št.3).

Na spletni strani enega izmed CSD je pomoč družini za dom opredeljena po 15. členu Zakona o socialnem varstvu. Obsega strokovno svetovanje in pomoč pri urejanju odnosov med družinskimi člani, strokovno svetovanje in pomoč pri skrbi za otroke in usposabljanje družine za opravljanje njene vloge v vsakdanjem življenju. (CSD, v Uradni list Republike Slovenije, št.3)

1.6.3 UPRAVIČENCI

Pomoč družini za dom je opredeljena v Pravilniku o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev. Po 5. členu so upravičenci do storitve pomoč družini, posamezniki in družine v primerih, ko socialne stiske in težave izhajajo iz neurejenih odnosov v družini in so rešljive le s spremembami v družini kot celoti. Kadar družina išče strokovno svetovanje in pomoč pri skrbi za otroke, vendar poznani vzorci vedenja in znanja družine ne zadoščajo za odpravljanje težav. V primerih, ko socialne stiske dveh ali več družinskih članov zahtevajo trajnejšo podporo in vodenje, da bi bili zagotovljeni normalni pogoji za obstanek in razvoj družine. Pogoj za uporabo storitve sta ocena, da so družinski člani motivirani za uresničevanje potrebnih sprememb v svojih socialnih vlogah, ter sprejem dogovora o sodelovanju. (Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev)

»**Participacija uporabnikov** v socialnem varstvu se lahko uresničuje v različnih oblikah in okoljih: pri zasnovi novih pobud in sprejemanju odločitev; pri širjenju pravic uporabnikov socialnovarstvenih storitev za vključevanje po njihovi izbiri brez obvez in prisile; pri zahtevah za odprtost in dostopnost struktur moči za dialog.« (Kemshall, Littlechild 2000, v Škerjanc 2010: 62) Odgovornost za kakovost prejetih storitev je na ta način prenesena na uporabnika. Uporabnik ima vpliv nad prejeto pomočjo, ima besedo in je upoštevan. To zagotavlja, da so storitve pomoči ustrezne. (Škerjanc 2010: 86)

Da ima uporabnik nadzor nad izvajanjem storitev pomeni, da storitev poteka v časa, obsegu in na način, ki je bil dogovorjen na začetku sodelovanja. Uporabnik ima nadzor nad načrtovanjem in izvajanjem storitev, ki jih potrebuje, in nad postopki, osebno dokumentacijo, informacijami in nasploh pri vseh odločitvah, ki se tičejo njega in njegovega življenja. (Škerjanc 2010: 63)

1.6.4 POSTOPEK

Storitev pomoč družini za dom je strokovno voden proces, ki ga izvajata dva strokovna delavca in sodelujeta z upravičenci storitve – družinami in z drugimi osebami, ki so povezane z obravnavanimi družinami. Storitev je sestavljena iz petih delov:

1. Prepoznavanje socialnih stisk upravičencev in celotne družine; strokovna ocena potreb in pričakovanj družine; ocena virov moči družine.
2. Predstavitev pomoči družini in mnenje družinskih članov o ponujeni storitvi; določitev ciljev; sklenitev dogovora o sprejemanju in izvajanju pomoči; časovna določitev storitve; obveznosti vseh udeležениh.
3. Izdelava načrta pomoči – časovno, terminsko, krajevno; določitev prioritet in prevzetih obveznosti vseh sodelujočih.
4. Izvajanje dogovorov; pomoč družinskim članom pri obstoju, spreminjanju in razvoju družine s strani strokovnih delavcev; pomoč družini pri reševanju konfliktov v družini in zunaj nje; nudenje opore družini.
5. evalvacija zastavljenih ciljev, kjer se ocenjuje motivacija družinskih članov za spremembe; spremembe, ki jih opazi okolje; spremembe oz. učinki pri posameznih družinskih članih. (Kos 2016: 43–44)

1.6.5 IZVAJALCI

Naloga laične sodelavke

Laični sodelavci preko javnih del v okviru programov psihosocialne pomoči družini nudijo pomoč uporabnikom na njihovih domovih. Preden se vključijo v družine, jih na CSD usposobijo za opravljanje del in nalog v sklopu projekta psihosocialne pomoči družinam. (Sunko *et al.* 2001: 171) Njihove naloge so: pomoč pri vzgoji in opora staršem; pomoč pri učenju – navajanje na samostojno delo, utrjevanje učnih in delovnih navad, zmanjševanje odpora do šole in učenja, izvajanje vaj po navodilih, premagovanje specifičnih učnih težav, povezovanje šolske snovi z vsakdanjim življenjem; dejavno načrtovanje in izraba prostega časa (Sunko *et al.* 2001: 109). Laiki kot prostovoljni pomočniki so socialno dejavni ravno tako kot pripadniki socialnega poklica, le da ne delajo na strokovni osnovi (Mesec 2007a: 22).

Naloga strokovne delavke

Delo z izvajalci:

- Izbor, usposabljanje, mentorski in supervizijski sestanki, individualni pogovori.
- Strokovno delo z uporabniki, družinami - samostojno ali v sodelovanju z več strokovnimi delavci.
- Organizacijsko delo – usklajevanje, vodenje, koordinacija, spremljanje dela celotne skupine izvajalcev, sklicevanje in vodenje timov, priprava drugih oblik dela z otroki in družinami.
- Delo v zvezi z razvojem, vzdrževanjem, financiranjem, promocijo in evalvacijo programa; administrativno delo – različne evidence, nalogi, obrazci, zahtevki, poročila.
- Sodelovanje z zunanjimi institucijami – s šolami, Zavodom za zaposlovanje, zdravstvenimi organizacijami, vrtci. (Sunko *et al.* 2001: 101)

1.6.6 OBISKI NA DOMU

Za obisk na domu mora uporabnik v to privoliti, strokovni delavec ga mora utemeljiti na podlagi vljudnosti in vzajemnosti oz. zaupanju. Lahko gre za poseg v intimnost, zato je potrebno, da je to narejeno pazljivo in v dogovoru z uporabnikom. Velikega pomena je gojiti iskren odnos, ki ohranja zaveznitvo. Namen obiska je spoznati okolje v katerem oseba živi, se seznaniti z njenimi interesi in vrlinami. Na ta način lahko socialni delavci z uporabniki navežejo zaupen stik. Predvsem pa gre za drugačen pogovor kot v pisarni. (Flaker 2003: 58)

1.6.7 SODELOVANJE Z DRUGIMI INSTITUCIJAMI

Sodelovanji z drugimi institucijami je nujno, kadar gre za zapletene primere, ki jih obravnava več ustanov, kadar nimamo dovolj informacij o dogodku ali situaciji uporabnika ali pa v primeru, ko potrebujemo različne službe, ki nam omogočajo različne poglede na situacijo uporabnika. Tovrstno sodelovanje je pomembno tudi, kadar se ugotovi, da je treba vključiti druge strokovnjake in v primerih prepletenosti načrta dela z drugimi storitvami. O ustreznosti sodelovanja z drugimi ustanovami lahko govorimo le takrat, kadar je stopnja ogroženosti otroka velika ali pa je to želja sodelujočih. Predvsem gre pri sodelovanju za pridobivanje informacij, ki so lahko v pomoč socialnim delavcem pri izdelavi ocene ogroženosti. Govorimo o svetovalnih službah v šoli ali vrtcu. Pred sodelovanjem z drugimi ustanovami moramo uporabnike o tem seznaniti. (Flaker 2003: 60)

1.6.8 DELO STROKOVNEGA TIMA

Timski sestanki potekajo ves čas izvajanja storitve v posamezni družini. So oblika dela, kjer naj bi sodelovali koordinator projekta, svetovalec, ki obiskuje družino, ter matični socialni delavec. Kadar se pojavi potreba, bi morali sodelovati tudi drugi strokovni delavci s centra ali iz drugih institucij, ki so vključeni v obravnavo določene družine. Smiselno bi bilo, da bi se timskih sestankov udeleževali člani družin, ki so obravnavane. O poteku sestanka mora biti kasneje vsaka družina seznanjena, še posebej, če na njem niso bili prisotni. (Flaker 2003: 68)

Po Flakerju (2003: 68) lahko strokovni tim vključuje tim strokovnjakov centra, tim strokovnjakov različnih služb ali pa tim za posamezni načrt. Njegova temeljna naloga je preveriti odločitve, ocene in načrte z uporabo različnih tehnik, npr. brainstorming, igranje vlog, stimulacija ipd.

1.6.9 MENTORSKA SREČANJA

Mentorsko srečanje sestavlja majhna skupina, nekje 12 članov. Namen teh srečanj je: svetovalčino poročanje o poteku dela in opravljenem delu v posamezni družini; načrtovanje nadaljnjega poteka dela; pregled in reševanje morebitnih problemskih ali kriznih situacij; dodatno usposabljanje in izobraževanje, če je to potrebno ob poročanju problemskih situacij v posamezni družini. Dobro zastavljena mentorska srečanja omogočajo pregled in načrtovanje dela, nadzor nad delom svetovalca v družini ter podporo in pomoč strokovnim delavcem. (Sunko *et al.* 2001: 175)

1.6.10 SUPERVIZIJA

Potekala naj bi v majhnih skupinah, enkrat na mesec. Namenjena je temu, da udeležencem omogoča: pomoč in oporo pri izvajanju obveznosti in zadolžitev, ki jim jih nalaga projekt za posamezno družino; vpogled in uvid v lastno delovanje in delo; učenje z lastno izkušnjo; učenje in spoznavanje novih metod in oblik dela z družino; strokovno in osebnostno rast. (Sunko *et al.* 2001: 175)

Supervizija omogoča nadaljnji razvoj strokovnega delavca, spodbuja njegova pozitivna stališča, krepi pozitivno strokovno samopodobo. V njej se obravnavajo težave, ki jih imajo družine. Prav tako je pomembna za strokovni tim, kjer se rešujejo nesoglasja in morebitni nastali konflikti. (Lesar 2015: 234)

1.6.11 SAMOEVALVACIJA

Pri delu z družinami je izrednega pomena. Pomoč družinam je usmerjena na družino kot celoto in ne samo na posameznika. Pomoč je večdimenzionalna, saj je delo usmerjeno na celoten družinski sistem in na socialno mrežo družine. (Lesar 2015: 225)

Samoevalvacija je potrebna za kontrolo in spremljanje lastnega dela. Na ta način lahko ovrednotimo kakovost in učinkovitost našega delovanja in podrobneje pogledamo tiste vidike, kjer nismo dosegli zelenih ciljev. Prav tako prispeva k temu, da bi s spremembami lastnega delovanja lahko učinkoviteje pomagali družinam. (Lesar 2015: 226)

1.7 SOCIALNOVARSTVENA STORITEV POMOČ DRUŽINI ZA DOM NA ENEM IZMED CSD V SLOVENIJI

1.7.1 POMOČ DRUŽINI ZA DOM

Na CSD pri izvajanju programa pomoč družini za dom, ravna po pravilih in usmeritvah izvajanja socialnovarstvene storitve in vodenju dokumentarnega gradiva, ki je bil izdelan leta 2016. Pomoč je opredeljena po zgoraj navedenem členu iz Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev. Po njem je opredeljeno, kdo so upravičenec. Dokument navaja, da so v storitev, ki jo izvaja center, vključene družine z vsemi družinskimi člani in drugimi otroku pomembnimi osebami. Največja prednost se kaže v tem, da pomoč poteka na domu družine, kjer se ob vsakodnevnih aktivnostih laične sodelavke z družino odvija proces neposrednega socialnega učenja. Otrokom pomaga pri večanju samozavesti in socializaciji s pozitivnimi vedenjskimi vzorci v odnosu do njih. Prenaša zgled dobre prakse dela z otroki na starše in ostale družinske člane.

Storitev družina sprejme prostovoljno oz. na povabilo strokovne delavke centra. Družinski člani se obvežejo k sodelovanju, ki se lahko med samim procesom tudi zaključi, če se družina in laična sodelavka tako odločijo skupaj s strokovno delavko, ki obravnava družino, ali se zaključi, če v družini ni več potreb za izvajanje te storitve. Vključitev v storitev pomeni privolitev in pripravljenost družinskih članov za spreminjanje družinske dinamike. (Spisna dokumentacija CSD 2016)

1.7.2 UPORABNIKI STORITVE POMOČ DRUŽINI ZA DOM

Uporabniki storitve so družine, ki so se s centrom srečale na pobudo šole, zdravstvene institucije, policije, predlogov znotraj centra ali lokalne skupnosti. Center se na to o primernosti družin za vključitev v storitev odloči na podlagi timskih sestankov, na področju družine. Ob dani možnosti družine takoj vključijo v proces.

Cilji izvajanja storitve se delijo na delo z otroki in delo s starši.

- Delo z otroki

Neposredni cilj storitve je delo z otroki s težavami v odraščanju v družini, kjer otrok živi. To pomeni: svetovalno delo z otroki pri premagovanju težav v odraščanju; delo z otroki v njihovem prostem času in pomoč pri aktivnem preživljanju prostega časa; razvijanje učnih in delovnih navad; zmanjšanje odpora do učenja in šole; nudenje učne pomoči; poučevanje o primernem odnosu do sovrstnikov in do odraslih; socialno učenje in druženje.

- Delo s starši

Posredni cilj storitve je delo z vsemi člani družine, kjer je potrebna previdnost in delo z njimi v primernem trenutku. V to delo je vključena: pomoč pri vzgoji otrok; pomoč pri utrjevanju starševske ali partnerske vloge; pomoč pri reševanju konfliktov in iskanju rešitev; pomoč pri urejanju odnosov s socialnim okoljem (sosedje, sorodniki, šola, vrtec, druge strokovne službe); pomoč pri vodenju družinske ekonomije.

1.7.3 IZVAJALCI

Laični delavci so sodelavci centra, ki na domu družine opravljajo konkretne zadolžitve. So osebe, ki iščejo zaposlitev in so izbrane za vključitev v storitev preko javnih del ali pa so prostovoljci ali lačni sodelavci, ki bi bili zaposleni za določen oz. nedoločen čas, v kolikor bi bila pomoč družini redna dejavnost. (Sunko *et al.* 2001: 171)

Storitev pomoč družini za dom sta v letu 2016 izvajali dve laični sodelavki preko programa javnih del. Izvajalci so lahko prostovoljci, študentje, ki na centru opravljajo študijsko prakso, in drugi. Storitve se izvaja skupaj z mentorico storitve, s strokovno delavko, ki obravnava družino, in s koordinatorko storitve. Skupnih timov pri pregledu družinskih težav in možnih rešitev se poleg strokovnih delavk udeležuje tudi psihologinja, ki poda mnenje s svojega vidika.

Večkrat se pri njej posvetujejo laične sodelavke individualno, in tako izpostavijo tekoče dogodke, ki so se dogajali v družinah in jih nato skupaj analizirajo.

1.7.4 IZVAJANJE STORITVE POMOČ DRUŽINI ZA DOM

Strokovna delavka, ki obravnava določeno družino, koordinatorki pomoči predlaga, da jih vključi v storitev. Nato koordinatorka storitve in laična sodelavka opravita prvi obisk na domu družine. Dogovorijo se o potrebah otrok in staršev, o terminskem planu izvajanja storitve, o skupnem sestavljanju osebnega načrta. Na koncu podpišejo dogovor o izvajanju storitve. V dogovoru je zapisano kolikokrat na teden laična sodelavka obiskuje družino ter naloge, ki se bodo v družini izvajale. Koordinatorica vodi pisno dokumentacijo družin, ki so vključene v storitev.

Pri sestavljanju osebnega načrta sodelujejo družina, laična sodelavka in koordinatorka. Sestavi se skupaj z družino na njenem domu, kjer storitev tudi poteka. Vpraša se jih o njihovih potrebah in željah v okviru, ki jih lahko storitev nudi. Izpostavi se mnenje koordinatorke o tem, kje družina potrebuje pomoč centra. Po točkah skupaj zapišejo družinsko dinamiko, ki zajema: katero šolo otroci obiskujejo, in v katere dejavnosti so vključeni; kje so starši zaposleni; kakšni so medsebojni odnosi v družini, ipd. Skupaj razmislijo o ciljih, ki jih želijo tekom storitve doseči. Nato jih mesečno spremljajo, v kolikšni meri so bili izpolnjeni. Cilji morajo biti konkretni in določeni z manjšimi koraki. Izražati morajo potrebe družine. (Spisna dokumentacija CSD 2016)

1.7.5 DOKUMENTACIJA DELA

Kratki zaznamki, kratka poročila po obisku v družini so pomembna za lastni arhiv, za obveščanje CSD in za predložitev poročil na timih. Služi lahko kot samoanaliza z beleženjem strokovnega dela in dogodkov v družini. (Lesar 2015: 234) Strokovni delavec je z vodenjem svoje dokumentacije zaščiten ob nastanku kriz v družinah, kjer je možen prikaz zabeleženih dogodkov in situacij, v primeru, da bi dokumentacijo potrebovale druge institucije (Lesar 2015: 235).

1.8 DOSEDANJE ŠTUDIJE DOMAČIH AVTORJEV

Diplomska naloga zajema evalvacijo socialnovarstvene pomoči družinam, ki so vključeni v storitev pomoč družini za dom na CSD Trebnje s strani javnih delavk. V raziskavi je sodelovalo devet družin, ki so v letu 2009 prejemale pomoč. Avtorica ugotavlja:

- V vseh družinah so nastale pozitivne spremembe – večja funkcionalnost kot pred začetkom sodelovanja. Prišlo je do več sprememb, kot so jih intervjuvanci pričakovali.
- Opažene so podobne spremembe pri otrocih, kar se kaže v uspešnejšem učnem uspehu, večji samostojnosti ter učinkovitosti pri šolskih obveznostih.
- Uporabniki so izražali splošno zadovoljstvo s pomočjo, z izvajalkami in socialnodelovnim ravnanjem v socialnem delu.
- Navajajo, da bi potrebovali več pomoči pri šolskih obveznostih ter skrbi za otroke.
- Strokovni delavci bi želeli povečati število ur pomoči, vključiti vse člane v sodelovanje, več uporabiti elemente instrumentalne definicije problema in rešitve, povečati sodelovanje s starši in vzpostaviti bolj osebni stik z javnimi delavkami.
- Pozitivni učinki pomoči so: občutek pripadnosti, osebnostna rast, boljše finančno stanje.
- Izvajalka pomoči je delala z družinami na osnovah sodelovanja in soustvarjanja z družinskimi člani, učenja staršev samostojnega življenja in kvalitetnejšega preživljanja prostega časa.
- Sodelovanje med strokovno delavko in izvajalko je prisotno, saj sodelujeta, soustvarjata, izmenjujeta mnenja, izvajata tedensko in mesečno evalvacijo.
- Izvajalke opredeljujejo svojo pomoč kot sodelovanje z otroki. Gre za nudenje učne pomoči, skrb za otroke ter učenje staršev vsakdanjih veščin. (Krošl 2010: 95–96)

V raziskavi, ki je bila del magistrske naloge Psihosocialna pomoč družinam v okviru centra za socialno delo (Kos 2016), je bilo narejenih šest delno strukturiranih intervjujev. Med njimi so

sodelovale družine, ki so v tistem letu prejemale pomoč, zunanje strokovne delavke šol ter izvajalka podpor. Iz ugotovitev je moč odgovoriti na naslednja raziskovalna vprašanja:

- Kakšne so strukturne in odnosne značilnosti družinskih procesov v družinah pred vključitvijo v program? Pokazalo se je, da se vse tri družine pogosto soočajo s finančno-materialno stisko, kar je tudi vzrok, da prejemajo pomoč na centru – pravica do denarne socialne pomoči. Ravno ta značilnost jih uvršča med osebe z »nižjim socialno-ekonomskim statusom. V vseh treh družinah je bilo dalj časa in v različnih oblikah prisotno nasilje. Družine so pred vključitvijo v storitev le redko sodelovale s centrom. Te značilnosti družin predstavljajo lastnosti družin z več problemi, ki svojih težav ne zmorejo same reševati.
- Na kakšen način poteka izvajanje storitve na domu družin ter kaj so njene prednosti in slabosti? Pri prvem srečanju so bili starši previdni in zadržani. Menijo, da je velikega pomena sodelovalni odnos, ki ga vzpostavijo z izvajalko. Otroci lepo sprejemajo njo in njeno pomoč, raje kot pomoč zunanjih strokovnjakov – šole, vrtca. Strokovni delavki opažata, da je delo v domačem okolju učinkovitejše za družine, kjer se na lažji način opazuje družinsko dinamiko, analizira napake in poišče rešitve skupaj z družino. Družine so od začetka sodelovanja vsako leto zamenjale izvajalko programa, zunanji strokovnjaki pa so ostajali ves čas isti. Pozitivno je njihovo usklajeno delovanje in dopolnjevanje.
- Kako družina sprejema in ocenjuje pomoč na njihovem domu? Vsi družinski člani sprejemajo pomoč, ki jo izvajalci pomoči podpirajo. Družini daje občutek varnosti in člani si želijo, da bi se ta pomoč še naprej izvajala. V nasprotnem primeru, bi poiskali pomoč drugje. Po mnenju zunanjih strokovnih delavk, bi prekinitev ponoči imela negativni vpliv na družine. Menjava izvajalk ima negativne učinke, saj mora družina vedno znova navezati stik in vzpostaviti delovni odnos z drugo osebo. Želja otrok je pogostejše srečevanje z izvajalko programa, saj jima le-ta v primerjavi z njihovimi starši zna pomagati pri učni snovi. Strokovni delavci menijo, da bi morali biti stiki drugače razporejeni in sicer na začetku bi morali biti pogostejši potem pa redkejši in kontinuirani. Izkušnja sodelovanja za družine v storitve je pozitivna, tudi do pomoči, ki jo dobijo na centru, kar predhodno ni držalo, saj niso samostojno poiskali pomoči.

Pozitiven odnos do nudene pomoči je rezultat timskih sestankov, ki potekajo na domu družin.

- Kakšna je stopnja sodelovanja družine z izvajalci, ki so vključeni v program? Izvajalka je večinoma pomagala otrokom pri šolskem delu. Z njimi se je družila in igrala. Staršem je nudila ustrezno pomoč pri opravljanju vsakdanjih opravil in redno sodelovala z institucijami, ki so obravnavale družino. Potrebo po sodelovanju z zunanjimi strokovnjaki so vsi vprašani označili kot potrebno. Med izvajalko in straši poteka sodelovalni in zaupen odnos. Včasih jo straši vprašajo za kak nasvet. Odnos dojemajo kot pozitiven. Z vključitvijo v program je pri družinah prišlo do pomembnih sprememb: odklanjanje pomoči centra in pomoči zunanjih strokovnjakov je nadomestilo sprejemanje pomoči na domu, na šoli, sodelovanje v timskih sestankih.
- Ali se kaže napredek in kje? Kako procesi pomoči krepijo vire moči pri družinskih članih? Vpliv se kaže v napredku staršev na več področjih: izboljšanje komunikacije v družini; izboljšanje počutja in podpore; pomoč služi kot razbremenitev; več sodelovanja med družinskimi člani; gre za primernejšo in ugodnejšo pomoč družinam; starši so postali bolj zaupljivi in komunikativni. Pozitivni učinek se kaže pri otrocih: na učnem področju; izboljšanje vedenje; napredek pri komunikaciji; hitrejše razumevanje učne snovi. (Kos 2016: 88: 92)

Pomoč družinam v skupnosti: soustvarjanje želenih sprememb za zmanjševanje socialne izključenosti in krepitev zdravja, se je razvijal v okviru akcijsko-raziskovalnega projekta, za razvijanje novih znanj, za zmanjševanje socialne izključenosti in krepitev znanja ljudi. V njem so sodelovale socialne delavke in družine z več problemi. (Mešl in Kodele 2016b: 11) Z intervjuji o uspešnosti procesov podpore in pomoči, kjer je sodelovalo petnajst družin, so ugotavljali kakšne spremembe so se zgodile po sodelovanju s socialnimi delavkami:

- Večina družin je izrazilo zadovoljstvo s pomočjo. Premiki so se zgodili na različnih področjih: spremembe v vzgoji; premiki na učnem področju; spremembe v odnosih do sebe in drugih; ostali premiki v praktičnih zadevah.

- Družinski člani so pridobili nove izkušnje: večja podpora staršev in večja samostojnost otrok. izkušnja samskega življenja, izkušnja matere, da zmore sama in se lahko postavi zase; potrpežljivost oz. poslušnost otrok do staršev.
- Spremembe pri vzgoji: nova znanja staršev – glede postavljanja meja otrokom; sprejemanje finančnih dogovorov z otroki; pomiritev otrok.
- Na šolskem področju je prišlo do naslednjih premikov: lažje razumevanje učne snovi – boljše ocene; večja zavzetost za učenje.
- Bolj zadovoljujoči medosebni odnosi: manj prepiranja; bolj mirno reševanje konfliktov; pogostejše in odkritejše pogovarjanje in dogovarjanje med seboj; sprememba vzorcev komuniciranja – večje zaupanje in povezanost med člani.
- Sprememba odnosa do sebe – večja skrbnost za osebni razvoj.
- Premiki na področju praktičnih stvari: pridobitev stalnega prebivališča; priskrba življenjskih pripomočkov in denarne pomoči; razbremenitev družinskih članov ipd.

Analiza je pokazala, da je bilo sodelovanje med socialnimi delavkami in družinskimi člani v pomoč družinam in so bili z njim zelo zadovoljni. Kot najbolj učinkoviti pokazatelji uspeha so se pokazali: dejavniki socialne delavke (lastnosti socialne delavke, redni obiski, postavljanje meja, telefonski stik, zavzetost za pomoč, strokovno znanje); odnos (razvija se postopno, je stabilen, vzpostavi dober stik, varen prostor, zaupanje, sprejemanje v družino); načini vodenja pogovora (odprt prostor za pogovor, osebna udeležnost socialne delavke pri razumevanju družinskih članov, upoštevanje sklenjenih dogovorov, pohvale, pomoč pri doseganju zelenih izidov, podpora); sodelovanje z otroki (pri učenju, pri vzgoji, znanje za delo z otroki).

Zgoraj navedeni premiki družinskih članov ob sodelovanju z izvajalkami kažejo na to, da je bil proces podpore in pomoči učinkovit. Dosegli so delo na spremembah in prišli do zelenih rezultatov. (Jagrič 2016: 81–84)

Leta 1999 je bila s skupino socialnih delavk za supervizijo socialnega dela z družino opravljena raziskava z naslovom Učinkovitost razgovora v socialnem delu z družino v interakciji

psihosocialne pomoči (Čačinovič Vogrinčič in Šugman Bohinc 2000b: 175). Iz rezultatov sta avtorici razbrali več znakov uspešnosti pogovora v socialnem delu:

- Svetovalka in klient sta soustvarila kontekst za razvijanje sprememb v smeri želenih ciljev.
- Klient je lahko izpovedal svojo zgodbo in dobil občutek, da je slišan, saj je znotraj pomoči našel in soustvaril prostor.
- Socialna delavka je v pogovoru uporabljala različne koncepte socialnega dela: povzemanje; preokvirjanje; usmerjenost v rešitev; usmerjenost k virom moči; v kako; v sedanjost in prihodnost; delovni odnos s poudarkom na razumevanju klientovega razumevanja in vizijo doseganja sporazuma.
- S strani strokovnih delavk ni bilo dovolj: uporabljenega koncepta »znanje za ravnanje«; definirane instrumentalne definicije problema in soustvarjanja rešitev – majhnih korakov za uresničevanje ciljev; uporabljenih drugih metodičnih načel systemskega socialnega dela; odpiranja prostora za večanje števila možnih izbir; sprotnega preverjanja in utrjevanja sprejetih dogovorov. (Čačinovič Vogrinčič in Šugman Bohinc 2000b: 187–188)

Evalvacija socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom in programov psihosocialne pomoči družini je nastala v okviru Skupnosti CSD v Sloveniji. Želeli so ugotoviti, kako se v praksi uresničuje pomoč in na podlagi ugotovitev predlagati spremembe oz. nove rešitve. Ugotovili so:

- V storitvi gre za nasprotovanje med potrebami po pomoči ranljivim družinam ter možnostmi ponudbe pomoči.
- Kaže se potreba po spremembi storitve pomoč družini za dom in spremembi celotnega sistema storitev, ki so zapisani v Zakonu o socialnem varstvu in v Pravilniku o standardih in normativih. Potrebno bi bilo izdelati sistem, ki bi temeljil na jasno uzakonjenih pravicah vseh udeleženi v pomoči.
- Pomoč bi morala sloneti na naslednjih značilnostih: delo s celotno družino in ne samo s posameznikom; izvajanje pomoči v matičnem okolju, izvajalci imajo ustrezno

strokovno izobrazbo – tudi specializirana znanja iz metod svetovanja in psihoterapije; gre za timsko sodelovanje med vsemi udeleženi; nujnost supervizije; v čim večji meri doseči preseganje učne pomoči v smeri celostne psihosocialne pomoči družini; razvijanje dodatnih dejavnosti za skupine otrok, staršev, družin; individualno načrtovanje pomoči za posamezno družino.

- Ranljive družine bi morale prejemati organizirano pomoč, ki zajema: sistemsko socialno delo z družino in uveljavljanje metod družinskega svetovanja in terapije; vključevanje družin, ki ne poiščejo pomoči in kar bi bilo v njihovo korist; dopolnjevanje timskega dela; vključevanje izvajalcev v dodatne oblike usposabljanja za delo z družino; enotnejši sistem evidentiranja in dokumentiranja storitev; prenašanje sodobnih teoretičnih konceptov in strokovnih načel v prakso; načrtneje uporabljeno metodo evalvacije; dopolnjevanje psihosocialne pomoči in drugih oblik pomoči ranljivim družinam.
- Študija je potrdila, da programi vplivajo na: pozitivno doživljanje sebe in drugih; jih poučuje v socialnih veščinah; izboljšuje kvaliteto njihovega življenja ter prispeva k odpravi motečih vedenj; predstavlja uspešno in učinkovito pomoč družini.
- Prihodnji razvoj programa naj poteka v dve smeri: programi, ki težišče postavljajo na socialno preventivo, naj dobijo status trajnega preventivnega programa; programi, ki so primarno usmerjeni v pomoč nefunkcionalnim družinam, naj se integrirajo v pomoč nefunkcionalnim družinam v okviru javne službe. (Sunko *et al.* 2000: 140–143)

2. OPREDELITEV PROBLEMA

OPREDELITEV RAZISKOVALNEGA KONTEKSTA

V 4. letniku študija sem prakso opravljala na enem izmed centrov za socialno delo, kjer sem veliko sodelovala z laično delavko, ki opravlja storitev pomoč družini za dom. Bila sem prisotna na terenu in tako videla, kako ta pomoč poteka in kaj je njena naloga. Prav tako sem veliko časa preživela s strokovno delavko, ki je koordinatorka pomoči in pri kateri se izvajalke posvetujejo o delu, ki ga potem opravljajo na domovih družin. Ob sodelovanju z laično delavko in njenim izvajanjem nalog me je predvsem zanimalo, kako družine vidijo njeno pomoč in kaj bi si želele spremeniti. Ker na tem centru še ni bilo narejene nobene raziskave na to temo, sem se odločila, da bom to storila jaz.

V letu 2016 je bilo na centru v storitev pomoč družini za dom vključenih 30 družin, od tega jih je do decembra sedem že zaključilo s programom. Center je sodeloval s strokovnimi delavkami šol, ki so jih obiskovali otroci teh družin. Laična sodelavka je družine obiskovala enkrat ali dvakrat tedensko in z njimi pogovarjala o dogodkih, ki so se zgodili v preteklih dneh, kaj so se dogovorili, kako so rešili situacije, ter si skupaj z njimi postavljala cilje za naprej. Največji cilj sodelovanja celotnega tima pomoči je zaščita in uravnotežen psihosocialni razvoj otrok.

OPREDELITEV RAZISKOVALNEGA PROBLEMA

Ena od redkeje izvajanih storitev na slovenskih centrih za socialno delo je pomoč in podpora družini za dom v njihovem družinskem okolju. Storitev izvaja tim, a neposredno delo na domu predvsem laične sodelavke, ki jih podpirajo in usmerjajo strokovne delavke centra. Najpogosteje sodeluje s koordinatorico pomoči na domu in psihologinjo, ki jim daje napotke, kako naslednjič reagirati ob določenih situacijah.

V empiričnem delu bom predstavila kvalitativno študijo. Izbrala sem družine, ki so že več kot eno leto vključene v storitev. V tim storitve so vključeni strokovni delavci centra, izvajalka podpor in strokovne delavke šol, ki sodelujejo med sabo za nudenje ustrezne pomoči družinam. Z izvedbo intervjujev in kvalitativne analize bom dobila vpogled v izvajanje pomoči, uspešnost le-te in vidne spremembe pri vključenih otrocih in starših.

CILJI RAZISKAVE

Ker se vedno poudarja, da ni dovolj sredstev za to storitev in da so strokovni delavci na centru preobremenjeni že z drugimi nalogami, sem želela z raziskavo raziskati potrebo po pomoči in ustreznosti storitve, ki jo sedaj nudijo družinam. Za to sem v raziskavo vključila celoten tim

pomoči, ki izvaja ali prejema storitev. Želim raziskati, kako vsi vpleteni ocenjujejo uspešnost in potrebnost tovrstne podpre ranljivim družinam.

KONKRETNI CILJI:

- Ocena uspešnosti storitve s strani vseh soudeleženi.
- Ali so vidne kakšne spremembe pri družinah pred in po vključitvi v storitev.
- Ali so vidne spremembe pri otrocih v šoli, ki so posledica sodelovanja s strokovnimi delavkami.
- Predlogi za kakovostnejšo izvajanje psihosocialne pomoči družinam.

Menim, da bi lahko raziskovalne ugotovitve prispevale k izboljšanju storitve pomoč družini za dom, saj bodo družinski člani povedali s čim so zadovoljni, s čim ne ter, kaj bi bilo potrebno spremeniti, da bi pomoč še bolj približali potrebam uporabnikov. Raziskava bo omogočila povratno informacijo strokovnim delavkam, da bodo lahko storitev izboljšale. Raziskava je lahko v pomoč tudi drugim centrom za socialno delo, ki izvajajo to storitev, saj bodo lahko rezultate primerjali s svojimi. Na ta način bi lahko prišlo do sprememb glede izvajanja. Ocene učiteljic, ki poučujejo otroke vključenih družin, pa bodo prispevale mnenje o vplivu podpore namenjene spodbujanju in razvoju vključenih učencev.

RAZISKOVALNA VPRAŠANJA

S pomočjo raziskave bom skušala odgovoriti na naslednja raziskovalna vprašanja:

RV1: Se opisi funkcioniranja družin pred vključitvijo v storitev in po zaključku podpore razlikujejo?

RV2: Kako soudeleženi ocenjujejo izvajalko pomoči?

RV3: Ocena doseganja zastavljenih ciljev, stopnje uspešnosti in ustreznosti podpore.

RV4: Kakšna je stopnja sodelovanja med izvajalci, ki so vključeni v proces nudenja pomoči?

RV5: Predlogi za izboljšanje storitve.

3. METODOLOGIJA

3.1 VRSTA RAZISKAVE

Raziskava je kvalitativna, saj osnovno izkustveno gradivo predstavljajo besedni opisi ali pripovedi. Zbrano gradivo je obdelano in analizirano na beseden način, brez uporabe merskih postopkov, ki privedejo do števil (Mesec 1998). Je tudi poizvedovalna, saj me zanima mnenje celotnega tima pomoči, ki sodeluje s posamezno družino, vključeno v storitev pomoč družini za dom. Gre za deskriptivno metodo raziskovanja – pluralno študijo primera, saj bom intervjuje med sabo primerjala na osnovi kategorij, ki jih bom prehodno določila (Mesec 1998).

Teme, ki jih bom raziskovala: storitev pomoč družini za dom, zadovoljstvo uporabnikov, spremembe družinskih procesov, psihosocialna pomoč in delo strokovnega tima.

3.2 MERSKI INSTRUMENT IN VIRI PODATKOV

Pri raziskovanju sem uporabila spisno dokumentacijo o posamezni družini, ki sem jo dobila na centru, ter delno strukturirane intervjuje, ki sem jih izvedla z družinami, strokovnimi delavkami, laično delavko, strokovnimi delavkami šol. Pri tem sem varovala osebne podatke intervjuvancev in spoštovala etične zahteve. Od družin sem dobila pisna soglasja o sodelovanju. Izvedla sem delno standardizirane intervjuje, kar pomeni, da sem vnaprej sestavila nabor vprašanj, ki sem jih zastavila vsem intervjuvancem, nekaj vprašanj sem oblikovala sproti med intervjujem, glede na potek pogovora. V prilogi so vprašanja, ki so bila uporabljena tekom intervjujev.

3.3 POPULACIJA IN VZORČENJE

Vzorec sem izbrala namensko in vanj vključila: pet družin, ki so že več kot eno leto vključene v storitev pomoč družini za dom na enem izmed centrov v Sloveniji; pet strokovnih delavk, ki so ali so bile vključene v obravnavo pri določeni družini; eno laično delavko, ki preko javnih del izvaja storitev ter tri strokovne delavke šol, ki nudijo strokovno pomoč otrokom. Vsi podatki o centru in sodelujočih v raziskavi so spremenjeni. Družine sem poimenovala s črkami (družina A, B, C, D); strokovne delavke centra sem poimenovala s številom (strokovna delavka 1, 2, 3, 4, 5; izvajalko sem poimenovala laična delavka; strokovne delavke šol sem prav tako kot družine poimenovala s črkami (zunanja strokovna delavka A, B, C).

PREDSTAVITEV DRUŽIN IN OSEB, KI SO VKLJUČENE V STORITEV

Družina A

Šestčlanska družina živi v veliki stanovanjski hiši. Družino sestavljajo mati, njen partner in eden skupen otrok, ostale tri otroke ima mati iz prvega zakona. Je gospodinja, njen partner pa je zaposlen in je veliko časa zdoma. Desetletni fant obiskuje peti razred osnovne šole, kjer je vključen v individualno vzgojni izobraževalni program, ki mu tedensko omogoča štiri ure učne pomoči. Mati se je zdravila proti depresiji in fanta ni zmogla sama obvladovati. Potrebovala je pomoč, predvsem pri vzgoji in učni pomoči, ki bi jo lahko nudila laična delavka. V storitev je bila družina že vključena prej zaradi starejših dveh otrok. S pomočjo so znova začeli letos, zaradi potrebe po pomoči pri vzgoji najmlajšega otroka. Namen vključitve družine v storitev je bil razvijanje osebnega odnosa in komunikacije – da bo fant izražal svoje mnenje in želje.

Družina B

Petčlansko družino sestavljajo mama, ki je brezposelna in je gospodinja, oče, ki je zaposlen v gradbeništvu in je veliko zdoma, starejša sestra, ki obiskuje tretji razred osnovne šole in ima večje težave z učenjem. Mlajši brat in sestra, ki še ne obiskujeta vrtca ter dojenčica. Živijo v večji stanovanjski hiši, ki pa je slabo urejena in nečista. Družina je v storitev vključena že drugo leto. Mama ima predvsem težave s postavljanjem meja in »kaznovanjem« otrok.

Družina C

V majhni, stari, slabo urejeni hiši živi mama, oče, dva otroka in babica. Mama je brezposelna, oče pa je voznik tovornjaka. Družina živi v slabih družinskih pogojih in finančno – materialni stiski. Starejši sin obiskuje drugi razred osnovno šole, mlajši sin pa je doma. Namen vključitve je nudenje dodatne pomoči pri učenju, pisanju in branju ter spodbujanju otrok pri vzdrževanju primerne osebne higiene – redno umivanje zob in rok. Družina je v storitev vključena že tretje leto.

Družina D

Družino sestavljajo trije otroci, mama, oče in babica. Oče je zaposlen preko javnih del, mati pa je brezposelna in je gospodinja. Najstarejša hčerka obiskuje šesti razred osnovne šole s prilagojenim programom, ki ne potrebuje pomoči laične delavke, saj se dobro uči. Štiriletna punčka obiskuje vrtec, najmanjši fantek pa je star dve leti. Živijo v manjši, stari hiši, ki je skromno opremljena, a nudi osnovne pogoje za bivanje. V storitev pomoč družini so vključeni že drugo leto, saj potrebujejo stalno podporo in pomoč. Imajo tudi finančno-materialno stisko,

zato so prejemniki storitev in javnih pooblastil CSD. Pri družini se je zaznavala vzgojna popustljivost, saj starša izražata nemoč pri postavljanju meja otrok. Namen vključitve je bil, da starši poskrbijo za osebno higieno vseh družinskih članov, da počistijo svoje bivalne prostore in jih primerno vzdržujejo ter da ravnajo z otroki enakopravno.

Družina E

Družino sestavljajo štirje družinski člani, nezaposlena mama in oče ter brata, ki obiskujeta osnovno šolo s prilagojenim programom. Eden obiskuje posebni program. Eden izmed njiju ima spekter avtistične motnje. Namen vključitve v storitev je bila predvsem želja staršev, da bi otroka spodbujali pri šolskem delu, pisanju in branju, da bi ju navajali na samostojnost in sodelovanje s šolo. Družina je v storitev vključena že tretje leto.

Strokovna delavka 1

Je koordinatorka storitve. Na centru je zaposlena krajše obdobje in nadomešča strokovni delavki na področju dela z družino, ki sta zaposleni za krajši delovni čas. Skupaj z laično delavko mesečno obiskuje družine, kjer preverja udeležanje ciljev in skupaj z družino postavlja nove cilje. Vodi celotno pomoč, usmerja laično delavko in sklicuje intervizije. Na ta način sodeluje z ostalimi strokovnimi delavkami na centru.

Strokovna delavka 2

Je psihologinja na centru. Dela na področjih: statusna razmerja, posebno varstvo otrok in mladine, naloge za preprečevanje nasilja v družini – odrasli (center za socialno delo). Njena naloga je svetovanje laičnim delavkam, kadar se v družini pojavi problem, ki ga same ne znajo rešiti.

Strokovna delavka 3

Dela na področjih: izpolnjevanje starševske skrbi, ukrepi CSD za varstvo otrok, naloge za preprečevanje nasilja v družini – mladoletni otroci, uporabniki s težavami v duševnem zdravju (center za socialno delo). V storitvi sodeluje v primerih, ki jih obravnava sama in so vključeni v storitev.

Strokovna delavka 4

Dela na področjih: ukrepi CSD za varstvo otrok, mnenje CSD izven sodnih postopkov, varstvo odraslih, naloge za preprečevanje nasilja v družini – odrasli in mladoletni otroci, družinski

pomočnik, preživnine (center za socialno delo). V storitvi sodeluje v primerih, ki jih obravnava sama in so vključeni v storitev.

Strokovna delavka 5

Dela na področjih: urejanje starševstva, izpolnjevanje starševske skrbi, naloge za preprečevanje nasilja v družini – mladoletni otroci, ukrepi CSD za varstvo otrok, obravnava otrok in mladoletnikov (center za socialno delo). Kot strokovna delavka na področju družine sodeluje s koordinatorko storitve.

Laična delavka

Je upokojenka s srednjo poklicno izobrazbo, ki je v program vključena preko javnih. Znanje za delo z družinami prejema preko drugih strokovnih delavk na centru in preko izobraževanj, ki se jih udeležuje sama.

Zunanja strokovna delavka A

Pedagoginja, opravlja svetovalno delo na osnovni šoli. Ima dolgoletne izkušnje. Doslej je vedno sodelovala s centrom v primerih, ko je bila družina otroka vključena v storitev pomoč družini za dom.

Zunanja strokovna delavka B

Je razredničarka otroka, ki je vključen v storitev. Sodeluje s šolsko svetovalno službo in z laično delavko in tako spremlja napredek otroka.

Zunanja strokovna delavka C

Je razredničarka otroka, ki je vključen v storitev. Sodeluje s šolsko svetovalno službo in z laično delavko in tako spremlja napredek otroka.

2.5 ZBIRANJE PODATKOV

Oblikovala sem štiri sklope različnih vprašanj, kjer se je vsak nanašal na določeno število ljudi. Izvedla sem intervjuje s petimi družinami (praviloma z mamo), petimi strokovnimi delavkami, eno laično delavko in tremi strokovnimi delavkami šol. Raziskava je kvalitativna. Kakor omenjeno, sem vprašanja predhodno oblikovala, nekaj pa sem jih zastavila ob samem intervjuju glede na potek pogovora. Vzorec je namenski. Izbrala sem družine, ki sem jih spoznala ob praksi, vendar sem vse osebne podatke o udeležencih spremenila.

Najprej sem na CSD vprašala za dovoljenje, če lahko naredim raziskavo in tako evalviram storitev pomoč družini za dom. Koordinatorica mi je dala vso spisno dokumentacijo družin. Z zbiranjem podatkov sem začela decembra 2016. Najprej sem zbrala podatke in pregledala načrte izvedbe pomoči za vse izbrane družine. Kmalu za tem sem pričela z izvedbo intervjujev. Pred tem sem od vseh družin dobila podpisano pisno soglasje za sodelovanje. Intervjuje sem izvajala večinsko na njihovih domovih, s starši ene družine sem ga izvedla na centru. S strokovnimi delavkami šol sem intervjuje izvedla na šolah, s strokovnimi delavkami centra in laično delavko pa na centru. Zadnji intervju sem opravila v marcu 2017. Med pogovori je bilo mirno in sproščeno vzdušje. Pri izvedbi sem si pomagala z vnaprej pripravljenimi vprašanji ter nekaj vprašanj še postavila ob samem pogovoru.

3.4 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Zbrane podatke sem obdelala kvalitativno. Po izvedbi intervjujev, sem jih takoj zapisala, saj pogovorov nisem snemala. Pričela sem s kodiranjem. Ker je bil intervju bolj strukturiran in so mi intervjuvanci v večji meri samo odgovarjali na vprašanja, ki sem jim jih zastavljala, sem celotne intervjuje vključila v raziskovalni problem. Naprej sem besedilo iz intervjujev vstavila v tabelo na način, da sem vse zapise uredila po enakem vrstnem redu vprašanj. Pričela sem z odprtim kodiranjem, kjer sem najprej zapisala kode I. reda in nato še kode II. reda. Sorodne kode sem na koncu združila v kategorije in jih poimenovala (Mesec 1998: 109). Vse tabele kodiranja se nahajajo na koncu diplomske naloge, v prilogah.

Tabela 3.1 Kategoriziranje

VSEBINSKO PODROČJE	KATEGORIJE
FUNKCIONIRANJE DRUŽINE PRED VKLJUČITVIJO V STORITEV POMOČ DRUŽINI ZA DOM IN OPIS SPREMEMB V ČASU PODPORE	Načini reševanja problemov
OCENA IZVAJALKE POMOČI	Namen storitve
	Ustreznost pomoči laične delavke
	Vzpostavljanje zaupnega odnosa
	Zastavljanje skupnih ciljev
	Napredek otrok

DOSEGANJE ZASTAVLJENIH CILJEV, USPEŠNOST IN USTREZNOST PODPORE	Spremembe v družinski dinamiki
	Udejanjanje ciljev
	Zadovoljstvo z laično delavko
	Način izvajanja pomoči
	Ocena pomoči centra s strani družin
	Pomen izvajanja storitve za center
SODELOVANJE MED IZVAJALCI POMOČI	Sodelovanje med laično delavko in zunanjo strokovno delavko
	Sodelovanje med centrom in družino
	Sodelovanje med strokovnimi delavkami na centru
	Sodelovanje laične delavke s strokovnimi delavkami centra
IZBOLJŠANJE STORITVE	Spremembe programa

4. REZULTATI IN RAZPRAVA

Na osnovi zgornjega združevanja kod II. reda sem ugotovila veliko kategorij, ki sem jim pripisala naslednja vsebinska področja:

- funkcioniranje družine pred vključitvijo v storitev pomoč družini za dom in opis sprememb v času podpore;
- ocena izvajalke pomoči;
- doseganje ciljev, uspešnost in ustreznost podpore;
- stopnja sodelovanja med izvajalci pomoči;
- izboljšanje storitve.

Rezultate bom predstavila po vsebinskih področjih, v katerih je določeno število kategorij. Na osnovi tega bom primerjala intervjuje in na koncu določila skupne ugotovitve, ki bodo hkrati odgovori na raziskovalna vprašanja.

1. FUNKCIONIRANJE DRUŽINE PRED VKLJUČITVIJO V STORITEV POMOČ DRUŽINI ZA DOM IN OPIS SPREMOMB V ČASU PODPORE

Načini reševanja problemov

V štirih družinah so **starši kazali nemoč pri reševanju družinskih problemov**. Družina A: »Konflikte s T. sem prej reševala tako, da **sem se odmaknila**, ker se je T. začel jokati.« »Probleme, ki sem jih imela v družini s T., sem reševala sama. Bilo je težko.« Mati v družini B **ni zmogla svojim otrokom dajati ukazov in jih »kaznovati«**, **ni se znala soočiti s problemi**, ki jih je imela, kar je posledica njenega otroštva: »Včasih sem reševala težave tako, da jim **nisem dajala nobenih ukazov, ker tega nisem zmogla**.« »Prej **nisem mogla dati otroka v kot in ga na ta način kaznovati**.« V družini D hočejo starši otroke pripraviti na samostojno življenje. Pred storitvijo so bili **otroci bolj odvisni od staršev, niso bili tako ubogljivi in vodljivi, težko jih je bilo zjutraj pripraviti za šolo**: »/.../, da gre sedaj sam na stranišče, česar prej ni zmoget«. V družini E, otroci pred vključitvijo v storitev **niso imeli tako urejene čistoče, prav tak niso redno delali domačih nalog**. Mama je povedala, da je imela težave tudi s tem, kaj bodo otroci zjutraj oblekli, **saj je niso upoštevali**: »/.../, saj so se včasih hoteli sami obleči in niso upoštevali mene«. V družini C, so probleme reševali sami na lep način: »Probleme smo reševali prej in sedaj sami, brez laične delavke, ampak z lepo besedo.«

V ranljivih družinah se pojavlja največ vzorcev nekonstruktivnih interakcij med starši in otroci. Za člane teh družin so značilne izkušnje zanemarjenja, škodljivega ravnanja ali zlorabe. Manjka varna navezanost in z njo zdrav občutek lastne vrednosti. Posameznik se počuti kot žrtev in druge oz. družbo vidi kot storilca. Pri medsebojni komunikaciji v družini ter med družino in zunanjim svetom je zaslediti boj, čeprav iščejo povezanost. (Bouwkamp in Bouwkamp 2014: 297–298) **Značilnosti nefunkcionalnih družin oz. družin v stiski so: nizko samovrednotenje; posredna, nejasna in neiskrena komunikacija; toga, nečloveška pravila, o katerih se ni moč pogovarjati in ki so trajno veljavna; strah, obtožbe in obsodbe pred povezanostjo z družbo (Satir 1995: 12).**

2. OCENA IZVAJALKE POMOČI

Namen storitve

V treh primerih družine menijo, da **pomoč družini ni samo dajanje učne pomoči otrokom, ampak gre tudi za svetovanje in pomoč pri vzgoji.** Mama v družini B: »Laična delavka prihaja na obisk zaradi problemov v družini, **pomaga glede vzgoje otrok, usmerja mene in moža v smer, ki je potrebna otrokom.**« Njena naloga je **pomoč staršem, če so v hudi stiski /.../, ne gre za učno pomoč, saj je to naloga staršev in to ni vloga laične delavke.**« Družina D: »Laična delavka je pomagala pri vsem, **pri nasvetih, če česa ne vemo, vprašamo, pomaga nam tudi pri reševanju kakšnih vlog,** daje pohvale, deli svoje izkušnje, takoj je pripravljena pomagati in je dosegljiva izven delovnega časa.« Družina E: »Laično delavko vidim kot dobro prijateljico, tudi prijateljico otrok, da ni samo stroga, ampak je lahko tudi popustljiva. Otroka sta v pričakovanju, preden pride, da **jima pomaga tudi pri učenju. Nama daje nasvete in se tako veliko naučiva od nje, ima tudi veliko izkušenj, če česar ne vemo, jo vprašamo, če nam ona ne zna takoj odgovoriti, nam sporoči kasneje.**«

V dveh intervjujih pa je bilo izrečeno, da je **pomoč namenjena izključno delu z otroki, pri opravljanju šolskih obveznosti, ter dodajajo da bi te pomoči moralo biti več.** Družina A: »Laična delavka bi se s T. morala bolj vključiti pri **pomoči z učenjem,** da bi se T. učil zraven nje, sproti pisal domače naloge, bral, vabil poštevanko, takrat ko bi ona prihajala, saj menim, da je ta **pomoč temu namenjena.**« Oče v družini C: »Vloga laične delavke je **učna pomoč otrokom.**« Mama v družini C: »Tudi jaz se strinjam, in laična delavka ne **pomaga pri vzgoji otrok.**«

Strokovne delavke so večinsko laično pomoč opredelile kot dobro ter vse potrdile, da gre za prepletanje dimenzij svetovanja, psihosocialne pomoči in spremljanje družine.

Strokovna delavka 1, koordinatorica storitve pomoč družini za dom:« Gre za celoto pomoči, kar vključuje učno pomoč, psihosocialno svetovanje in tako tudi spremljanje družin. Poudarek je na delu z družino. Prvotno gre za pomoč, zaradi učnih težav, bolezni, potem pa se razvije v celostno pomoč. Pogovori so za družino v družini, odpiramo razne teme in tako tudi sodelujemo s šolami.» Strokovna delavka 2: »Delo laične delavke bi opredelila, kot pomanjkljivo, saj ji manjka izobrazba, za teme ki jih obravnava. Njeno delo je v redu. Pri storitvi pomoč družini za dom, ne gre samo za učno pomoč, če lahko tako rečem, laična delavka tudi ni usposobljena za učno pomoč, nima znanj. Namen storitve tudi ne bi smelo biti spremljanje.» Strokovna delavka 3 meni: »Delo laične delavke bi opredelila kot dobro, saj upošteva nasvete koordinatorke in ostalih strokovnih delavk. Laična delavka dela s celotno družino, ne gre več za učno pomoč, kot je to bilo nekdaj. Rezultati so vidni, saj se dela strokovno. Gre za pomembno storitev in za njeno ohranjanje. Storitev je namenjena krepitvi pri vzgoji, pri vlogah, gre za usmerjanje družine in krepitev nje same.» Strokovna delavka 4: »Delo laične delavke bi opredelila kot korektno. Pri tej pomoči gre za celotno psihosocialno pomoč družini in tako pokriva vse našete standarde. Na ta način gre za spremljanje družin.» Strokovna delavka 5: »Pri tej pomoči gre za neposredno delo z družino na terenu. Zajema vse tri dimenzije, gre pa bolj za psihosocialno pomoč, za učno pomoč je šlo bolj v prejšnjih letih. Storitev v tej obliki pripomore k temu, da smo več prisotni na terenu.«

Namen obiskov laične delavke na domovih družin je zagotoviti boljše življenjske razmere družinskih članov in uspešnejše sodelovanje, razumevanje njihove dinamike, komunikacije, pravil in reda v njihovem primarnem domu.

Laična delavka: »Moje delo je naslednje: pomoč pri učenju, pomoč pri vzgoji staršev, razlaga pravil, da jih oni potem znajo postavljati. Učim starše, da otrokom dajejo zadolžitve, da so starši glavni v družini, spodbujam starše in otroke k učenju in zdravemu načinu življenja, opozarjam na red in čistočo, zaradi katerih prihaja do bolezni otrok, spodbujam k čim večji komunikaciji v družini, da znajo vsi v družini izražati svoje mnenje in da si znajo zastavljati cilje. Na dom hodim enostavno zato, da bi jim pomagala do boljših življenjskih razmer in da lahko doma, v njihovem primarnem okolju tudi bolje sodelujem z njimi, saj vidim njihovo dinamiko, kako med sabo komunicirajo, kakšna pravila, red imajo in tudi kakšni so pogoji za življenje.»

Ena strokovna delavka je mnenja, da je **storitev namenjena učni pomoči otrok**. Ostali dve pa pravita, da je **pomoč namenjena celotni družini, staršem, kjer gre za svetovanje, podporo**

pri vzgoji. Zunanja strokovna delavka A: » Pri tej storitvi gre za učno pomoč, laična delavka z otrokom opravi tisto, česar v šoli ni naredil in prav tako dela z družino. V tem primeru, dela z mamó otroka, načrtuje za naprej, strategije, kako.« Strokovna delavka B: »Po mojem mnenju gre za pomoč staršem , za njihovo vodenje, pomoč pri delu doma, pri vzgajanju. Je pa odvisno od posameznika. S to zadnjo je bilo sodelovanje.« Strokovna delavka C: »Po mojem mnenju nudi celotno pomoč družini, daje podporo, nudi svetovanje. Laična delavka se zanima za to, kako družina funkcionira, tako skupaj tudi več sodelujejo.«

Pomoč družini za dom obsega strokovno svetovanje in pomoč pri urejanju odnosov med družinskimi člani, strokovno svetovanje in pomoč pri skrbi za otroke in usposabljanje družine za opravljanje njene vloge v vsakdanjem življenju (CSD, v Uradni list Republike Slovenije, št.3).

Na CSD izvajajo svetovanje, ki zajema družine, otroke, mladostnike in posameznike. **Svetovanje se izvaja za družine oz. partnerje pri urejanju odnosov, kar vključuje usposabljanje družinskih članov za njihov prispevek k obstoju, spreminjanju in razvoju družine s strokovno oporo** – v primerih nasilja med družinskimi člani, odvisnosti, težav v duševnem zdravju, stiski, brezposelnosti in ob prenehanju zakonske zveze se doseže dogovor o urejanju življenja ob razpadu življenjske skupnosti ter sklene pomoč posamezniku in družini v novem položaju. Obenem se otroci in mladostniki udeležijo svetovanja, kadar potrebujejo pomoč pri razvijanju osebne odgovornosti, izobraževanju ali delovnem usposabljanju. **Tukaj jih je potrebno pritegniti v aktivno reševanje in iskanje poti iz nastale situacije.** Naloga centra je posredovati, da družina dobi, kar ji po zakonu in zapisanih načelih pomoči pripada. (Železnik 2015: 110)

Naloge laičnih delavcev so: **pomoč pri vzgoji in opora staršem; pomoč pri učenju** – navajanje na samostojno delo, utrjevanje učnih in delovnih navad, zmanjševanje odpora do šole in učenja, izvajanje vaj po navodilih, premagovanje specifičnih učnih težav, povezovanje šolske snovi z vsakdanjim življenjem; dejavno načrtovanje in izraba prostega časa (Sunko *et al.* 2001: 109).

Ustreznost pomoči laične delavke

Tri strokovne delavke centra so mnenja, da **laične delavke nimajo dovolj znanja za delo z družinami. Potrebovale bi dodatno izobraževanje oz. usposabljanje.** Strokovna delavka 1: »Laična delavka nima vsega znanja, takšnega kot ga imajo strokovne delavke. Potrebovale bi

dodatno izobraževanje, kako stopiti v družino, kako vzpostaviti delovni odnos.« Strokovna delavka 2: »Za delo z družinami je potrebno usposabljanje, gre za zelo težko delo, kjer bi bila potrebna strokovna delavka za vsa področja, saj se znotraj družine pojavljajo psihične stiske, samomorilne težnje, partnerske, učne težave.« Strokovna delavka 4: »Bolje bi bilo, če bi pomoč izvajala strokovna delavka, saj bi na ta način lahko družini več dala, ji bolje pomagala.«

Dve strokovni delavki označita **delo laične delavke kot korektno, saj je deležna usmerjanja s strani strokovnih delavk in tako dela strokovno**. Strokovna delavka 3: »To storitev pa bi morali opravljati strokovni delavci, ki imajo ustrezno znanje, vendar če se dela strokovno, potem je lahko tudi laično delo ustrezno. Strokovna delavka 5: »Od osebe je odvisno, kako opravlja storitev, ene zelo začutijo osebo. Pomembno je, kakšna je oseba in kakšne osebne lastnosti ima. Laične delavke so deležne usmerjenja s strani strokovnih delavk in tako ni nujno, da bi to delo morala opravljati strokovna delavka«.

Izmed treh zunanjih strokovnih delavk, je ena dejala, da **je nujna izobrazba za delo z družinami, na socialnem, psihološkem ali pedagoškem področju**. Zunanja strokovna delavka A: »Laična delavka bi morala imeti izobrazbo, saj nima psihološkega znanja. Sodeluje z otroki z motnjo, za kar bi morala imeti znanje. To storitev bi zagotovo morala opravljati strokovna delavka, psihologinja, pedagoginja.«

Dve zunanji strokovni delavki sta mnenja, da gre **v prvi vrsti za sodelovanje, znanje in izkušnje, ki jih ima izvajalka storitve in tako ni najpomembnejša izobrazba**. Zunanja strokovna delavka B: »Mislim, da je najpomembnejše sodelovanje, znanje in izkušnje. Bi pa bilo sigurno bolje, da bi to storitev opravljal strokovna delavka.« Zunanja strokovna delavka C: »Po mojem mnenju je odvisno od tega, koliko znanja ima in koliko zanimanja ima za to delo. Ampak bi seveda bilo bolj zaželeno, če bi to delo opravljal strokovna delavka.«

Laiki kot prostovoljni pomočniki, so socialno dejavni ravno tako kot pripadniki socialnega poklica, le da ne delajo na strokovni osnovi (Mesec 2007a: 22). **Programi javnih del ne morejo biti nadomestilo za javno službo na tem področju, lahko pa so njeno dopolnilo** (Sunko *et al.* 2001: 48–49).

Vzpostavljanje zaupnega odnosa

Starši so si enotni v zaupanju laični delavki glede njenega dela, samo ena mamica je povedala, da je rabila nekaj časa, da ji je lahko zaupala. Družina C: »Z laično delavko sem

vzpostavila zaupen odnos in nimam ničesar proti njej.« Družina D: »Bili smo presrečni, ko je ta laična delavka prišla k nam in da smo lahko z njo takoj vzpostavili zaupen odnos.« Družina E: »Strokovni delavki lahko zaupam in ji povem stvari katere doma možu ne morem zaupati.« Družina A: »Laični delavki lahko zaupam T., ne zaupam pa ji osebnih stvari.« Družina B: »Takoj z laično delavko nisem vzpostavila zaupnega odnosa, saj sem potrebovala čas, saj se težko odprem vsaki osebi.«

Tudi laična delavka je potrdila, da je pridobila zaupanje v družinah, kar je posledica njene osebnosti in načina dela z njimi. Laična delavka: »Z zaupljivim odnosom nimam težav, vsi mi zaupajo, se odprejo že zelo kmalu. Menim, da je to posledica moje prijaznosti, iskrenosti, odkritega pogovora, podajanja družinam lastne izkušnje.«

Socialni delavec mora pokazati, da je dostopen, pomembno je iskati skupne točke in uporabnikove vrline, vire moči, osebne resurse, prednosti in ne pomanjkljivosti. **Socialni delavec se mora vživeti v uporabnikovo situacijo v pogovoru in v njegovem vsakdanjem življenju.** »Človeka je treba zares spoštovati in predvsem razumeti, kaj to, o čemer je govora, zanj pomeni in kaj pri tem doživlja.« (Flaker 2003: 55) **Dejstva, ki so pri obravnavi delovnega odnosa pomembna so: da vsi udeleženi v odnos vstopajo s svojo osebnostjo, preteklimi izkušnjami,** s svojimi miselnimi vzorci in s kognitivnimi shemami, kjer pa je pomembno učenje drug od drugega; kakovostnejši oz. pristnejši odnos med uporabnikom in strokovnjakom prispeva k uspešnemu reševanju uporabnikovih problemskih situacij. Prav tako pa moramo raziskovati in vzdrževati mejo med bližino in distanco; **dominantni odnos strokovnjaka zavira delovni proces** (Kukovič 2015: 215).

Zastavljanje skupnih ciljev

Družina A: »Cilje si še vedno zastavljamo skupaj z laično in strokovno delavko, predvsem ob mesečnih obiskih. Sodelujemo, vsak pove svoje želje in potem se dogovorimo skupaj o ciljih.« Družina C: »Laična delavka in strokovna delavka sta ob mesečnih obiskih sami povedali, kaj bi bili cilji za naprej in smo se potem skupaj dogovorili. Cilje si zastavljamo tudi ob pomoči laične delavke.« Družina D: »Cilje z laično delavko pogledamo za nazaj, kaj smo dosegli, kaj bi še bilo potrebno storiti za naprej. Sedaj večinoma sami predlagamo cilje.«

V dveh družinah so bili cilji doseženi. Družina B: »Sami smo predlagali cilje in smo jih potem skupaj z laično delavko in koordinatorico pregledali. Sedaj pa si sami zastavljajo cilje brez laične delavke.« Družina E: »/.../ in jih sedaj zastavljamo tudi sami ob pomoči laične in

strokovne delavke.« **Samo v eni družini si sedaj večino cilje zastavljajo sami, v drugih štirih primerih, pa to počnejo ob pomoči strokovne in laične delavke.**

Neposredni cilj storitve je delo z otroki s težavami v odraščanju v družini, kjer otrok živi, kar pomeni: svetovalno delo z otroki pri premagovanju težav v odraščanju; delo z otroki v njihovem prostem času in pomoč pri aktivnem preživljanju prostega časa; razvijanje učnih in delovnih navad; zmanjšanje odpora do učenja in šole; nudenje učne pomoči; poučevanje o primernem odnosu do sovrstnikov in do odraslih; socialno učenje in druženje.

Posredni cilj storitve je delo z vsemi člani družine, kjer je potrebna previdnost in delo z njimi v primernem trenutku. V to delo je vključena: pomoč pri vzgoji otrok; pomoč pri utrjevanju starševske ali partnerske vloge; pomoč pri reševanju konfliktov in iskanju rešitev; pomoč pri urejanju odnosov s socialnim okoljem (sosede, sorodniki, šola, vrtec, druge strokovne službe); pomoč pri vodenju družinske ekonomije. (Spisna dokumentacija enega izmed CSD 2016)

3. DOSEGANJE ZASTAVLJENIH CILJEV, USPEŠNOST IN USTREZNOST PODPORE

Napredek otrok

Starši prepoznajo predvsem napredek otrok na učnem področju, navajajo, da otroci bolj redno delajo domačo nalogo, da je viden napredek pri učnem uspehu in so bolj ubogljivi in vodljivi. Družina A: »Sedaj so vidne spremembe pri T., saj dela vsak dan domačo nalogo in se tudi več pogovarjava. Spremembe so vidne predvsem pri domači nalogi, kjer mora biti zraven in tako delava skupaj. Družina B: »Spremembe so vidne pri otrocih in sicer, saj sedaj bolj poslušajo, so bolj pridni, če nagajajo jih kaznujem in jih postavim v kot, kjer morajo počakati določen čas«. Napredek je viden tudi pri učnem uspehu.« Družina D: »Spremembe pri otrocih so vidne pri vodenju Ž., pri tem, da gre sedaj sam na stranišče, česar prej ni zmozel; pri pospravljanju; čistoči; pri oskrbi otrok; pristop glede učenja; kako motivirati otroka, ko se ta začne upirati – sedaj je dosti lažje, saj se več ne lovijo.« Družina E: »Spremembe so pri otrocih, pri čistoči v hiši, spremembe so tudi v šoli, pri domačih nalogah. Spremembe so vidne pri tem, kaj otroci zjutraj oblečejo v šolo, saj so se včasih hoteli sami obleči in niso upoštevali mene. Sedaj jim zvečer pripravim, kaj bodo oblekli in to tudi zjutraj naredijo. Napredek je pri učenem uspehu. Starejša hčerka ima boljše ocene. Gre tudi za pomoč pri domačih nalogah, za

igranje družabnih iger in za pogovor. Sedaj tudi bolj ubogajo, naredijo domačo nalogo, takoj ko pridejo domov in potem jim mama tudi pregleda. »

Ena družina je dejala, da ni prišlo do nobenih sprememb v družini. Družina C: »Ni vidnih sprememb nikjer in je isto kot je bilo. Sami smo videli, da moramo počistiti plesen v hiši in bi bili v vsakem primeru to naredili.«

Dve mamici navajati tudi, da je sedaj komunikacija med njimi boljša. Družina A: »Včasih tudi kaj prebereva, ampak to je zelo odvisno od dneva, kako se T. počuti in kaj želi delati. Se tudi druživa in tako sva zadnjič šla do trgovine peš. Druživa se zunaj, na kolesu.« Družina E: »Sedaj se več pogovarjajo, tudi o šoli, o vrtcu.«

Razredničarke otrok opažajo spremembe pri otrocih pri večjem osvajanju učne snovi učnega načrta in samostojnem oblačenju, obuvanju in prehranjevanju. Zunanja strokovna delavka B: »Ž. je samostojen pri oblačenju, ko smo v jedilnici, si sam postreže jed in tudi pospravi za sabo. Ima še težave s koncentracijo, kar pa je del njegove motnje. Si tudi zapomni in povezuje stvari, domače naloge vedno dela, vendar je površen. Napredek je viden, še posebej po prejemanju zdravil /.../, lani je bil zelo nevedljiv in kljubovalen, letos pa je veliko lažje delati z njim. Včasih je še površen pri delu, npr. pri natančnem barvanju. Druga področja pa mu kar gre, abecedo je osvojil in celo blesti v njej. Številčna predstava je tudi boljša kot lani, pri športni pedagoginji pa ni napredoval, ne zna posnemati.« Zunanja strokovna delavka C: »Ja, sedaj lažje dojema stvari, rad barva slikice, ve veliko stvari. Se vidi napredek. Tudi domače naloge dela redno. Prav tako je Ž. sedaj samostojen pri oblačenju in obuvanju. Včasih sicer noče in izsiljuje z jokom, vendar jaz vztrajam, da si sam, doma pa verjamem, da so kdaj popustljivi in to naredijo namesto njega. Sedaj je bolj samostojen. Ko gre lulat pa še potrebuje nadzor.«

Ena zunanja strokovna delavka ne opaža sprememb pri otrocih, ki bi bile posledica storitve. Zunanja strokovna delavka A: »Pri otrocih ni vidnih sprememb v šoli, nastanjajo vedno nove težave, fant je ne uboga, ne delata skupaj.«

Spremembe v družinski dinamiki

Strokovne delavke so predvsem zaznale spremembe v družini med starši in otroci. Strokovna delavka 1: »Spremembe v družinah so vidne celostno in sicer pri komunikaciji, medsebojnih odnosih, šolskem delu. Napredek je tudi pri prevzemanju dela odgovornosti nase in tako potem tudi uvid v to, kaj je potrebno spremeniti. Ampak to ne pri vseh

družinah.« Strokovna delavka 2: »Spremembe so vidne, kljub vsemu ta pomoč nekaj prinese. Že sama navzočnost sili družine v **spreminjanje vzorcev, kar pa pripelje do rezultatov, vendar ne v vseh družinah.**« Strokovna delavka 3: »Spremembe v družinah so vidne **v odnosih, pri prevzemanju odgovornosti vseh družinskih članov.**« Strokovna delavka 4: »Spremembe, ki so opazne v družinah opažam **pri vzgoji otrok, urejanju njihovega stanovanja, pri odnosih med družinskimi člani in pri vzgoji otrok.**« Strokovna delavka 5: »Napredki so vidni. Družine pomoč v redu sprejemajo, vzpostavi se delo, **premiki pri starših, da delajo z otroki.**«

Izvajalka storitve opaza prav tako spremembe pri celotnem delovanju družine. Kot najpomembnejšo stvar navaja, da se med sabo bolje razumejo. Laična delavka: »Pri nekaterih otrocih so vidne spremembe, saj so bolj ubogljivi, poslušajo starše. Naučijo se, kako morajo starši postavljati pravila, da se znajo pogovoriti z otroki in ne samo zahtevati od njih, kaj bi morali narediti. Starši so tako tudi bolj potrpežljivi in vztrajni. Najbolj pa je pri družinah vidno sproščeno vzdušje, se imajo bolj radi in se ne kregajo.«

V ranljivih družinah sodeluje največ strokovnih delavcev in strokovnih služb. Rezultati pomoči po dolgotrajni podpori in pomoči ter težave v delovanju družine se po navadi ne zmanjšajo. (Bouwkamp in Bouwkamp 2014: 297–298).

Udejanjanje ciljev

Cilji so bili doseženi v treh družinah. Družina B: »Cilji so bili doseženi.« Družina D: »Začeli smo iz nule, najprej smo dosegli samostojnost pri čistoči, pri oblačenju otrok, pri pospravljanju, delanju domačih nalog.« Družina E: »Cilji so bili doseženi.« **V eni družini so bili doseženi samo cilji pri učnem uspehu otrok.** Družina A: »Dosegli smo samo cilje pri delanju domačih nalogah in pri tem, da se bo T. kaj naučil.« Družina C: »**Cilji so delno prispevali k boljšim razmeram v družini.**«

Zadovoljstvo z laično delavko

Tri družine so pomoč označile za zelo koristno in pozitivno. Družina B: »Z laičnim delom sem imela pozitivne izkušnje.« Družina D: »Delo laične delavke ocenjujem z odliko, boljše si nismo mogli želeli, saj nam je v veliko korist. Prejšnji dan smo skupaj pekli pico, česar prej

niso nikoli /.../. To je zelo koristno, kar počnemo. Skupaj.« Družina E: »Delo laične delavke je zelo pozitivno in koristno.«

Dve družini sta pomoč opredelili kot manj koristno. Družina A: »Delo laične delavke ocenjujem z oceno tri na lestvici od ena do deset.« Družina C: »Z laično delavko sem vzpostavila zaupen odnos in nimam ničesar proti njej.«

Tri strokovne delavke centra so pomoč opredelile kot korektno. Strokovna delavka 2: »Njeno delo je v redu.« Strokovna delavka 3: »Delo laične delavke bi opredelila kot dobro, saj upošteva nasvete koordinatorke in ostalih strokovnih delavk.« »Laična delavka dela s celotno družino, ne gre več za učno pomoč, kot je to bilo nekdanje.« »Rezultati so vidni, saj se dela strokovno. Gre za pomembno storitev in za njeno ohranjanje.« Strokovna delavka 4: »Delo laične delavke bi opredelila kot korektno.«

Dve strokovni delavki sta pomoč ocenili na drugačen način. Strokovna delavka 1: »**Na ta način, ko sodelujemo z družinami, se sprosti srečujemo z različnimi veščinami, metodami za opravljanje tega dela.**« Strokovna delavka 5: »Pri tej storitvi gre za zaupanje ljudi našim delavkam, delajo širše z družino, s starši, delajo evalvacijo s starši.«

Laična delavka je prepričana, da je k spremembam pripomogla s svojo pomočjo: »Spremembe v družinah so posledica sodelovanja z mano, na način, da se nekaj skupaj naučimo in tako delamo spremembe.«

Dve zunanji strokovni delavki sta mnenja, da je napredek v družini posledica sodelovanja z laično delavko. Zunanja strokovna delavka B: »Ž. je ogromno napredoval, kar je prispevala tudi laična delavka, ki je delala z njim.« Strokovna delavka C: »Laična delavka se zanima za to, kako družina funkcionira, tako skupaj tudi več sodelujejo.«

Ena strokovna delavka meni, da pomoč laične delavke ni ustrezna. Zunanja strokovna delavka A: »Laična delavka ima svoj koncept dela, ampak otrok ni vodljiv in tako težko delata skupaj.«

Način izvajanja pomoči

Dve strokovni delavki sta mnenja, da je družinam najbolj v pomoč kombinacija pomoči na domu in centru, ki jo prejema pri tej storitvi. Strokovna delavka 2: »Družinam je najbolj v pomoč kombinacija pomoči, ki jo prejema na domu od laičnih delavk in pomoč, ki

jo nudijo na CSD strokovne delavke.« Strokovna delavka 3: »Družinam je najbolj v pomoč celostno delo, če seveda želijo sodelovati. Zavestno se morajo odločiti za sprejemanje pomoči, kar pa si sedaj želijo in v kar jih mi ne moremo siliti.«

Tri strokovne delavke so mnenja, da je najučinkovitejša pomoč na domu družine.

Strokovna delavka 4: »Najučinkovitejše je pomoč konkretno na domu družine. Pomoč, ki jo nudijo na centru družinski člani ne razumejo in je težko vpeljati v tak način dela, kot jim je omogočen na domu.« Strokovna delavka 5: »Družinam je v pomoč to, da je laična delavka doma, pri njih, da je v njihovem okolju, kjer se počutijo lagodno. V konkretni situaciji lahko laična delavka kaj vpraša družinske člane. Pri tej storitvi pa gre za neposredno pomoč doma, kjer jo družina rabi. Na centrih pa je umetna situacija, kjer včasih kaj pozabiš, kar si želel vprašati.« Strokovna delavka 1: »Družine skozi storitev dobijo različne informacije, kam lahko gredo po pomoč, kakšne imajo pravice, hkrati pa gre za delo na sebi. Skozi obiske laične delavke, nudijo osebno pomoč. Najprej laična pomoč in potem osebna pomoč, kot vir informacij.«

Ocena pomoči centra s strani družin

Družina A: »Pomoč na CSD mi pomaga, saj dam iz sebe, kar je težko /.../« Družina B: »»Jaz sem prispevala k boljšim razmeram v družini, na način, da sem odšla k psihologinji na CSD, kjer mi je znala pomagati.« Družina D: »V pomoč je tudi pogovor na CSD-ju s strokovnimi delavkami, še posebej s koordinatorko storitve.« Družina E: »Koristno je tudi delo strokovnih delavk na CSD-ju.«

Družina C: »Skupne pomoči s strani CSD-ja ni bilo.«

Pomen izvajanja storitve za center

Vse strokovne delavke menijo, da je pomoč pomembna za njihov center. Družino bolje poznajo in tako lažje ugotovijo, kakšno pomoč potrebujejo. Strokovna delavka 1: »Kot pozitivno stran laičnega dela za CSD opredeljujem to, da je lahko obravnava na CSD-ju kvalitetnejša, ker tako družino poznamo, poznamo njene potrebe in kjer je vzpostavljen zaupen odnos. Gre za skupno iskanje rešitev, zastavljanje ciljev. Na ta način vemo kdo so in kaj potrebujejo.« Strokovna delavka 2: »Gre za dodatno pomoč, spremljanje, delo z družino tedensko, gre za to, da na ta način laične delavke približajo pomoč centra na njihovem domu,

kar je seveda prednost.« Strokovna delavka 3: »Storitev je pomembna za naš center, saj preko laične delavke pridobimo največ informacij o funkcioniranju družine, na ta način pridemo do spoznanja odnosov v družini.« Strokovna delavka 4: »Na ta način dobimo več informacij, o tem, kaj se dogaja v družini in posledično lahko nudimo boljšo pomoč, ki jo potrebujejo družine.« Strokovna delavka 5: »Gre za podporo, sodelovanje na terenu, kar prispeva k spremembam v družinah. Gre pa tudi za vpogled, kjer nas in družinske člane opozori, kje se morajo narediti spremembe.«

4. SODELOVANJE MED IZVAJALCI POMOČI

Sodelovanje med laično delavko in zunanjo strokovno delavko

Zunanje strokovne delavke opozarjajo, da je bilo včasih več sodelovanja, kar sedaj pogrešajo. Strokovna delavka A: »Z zadnjo laično delavko je bilo sodelovanje, saj se je tudi sama zanimala za delo. Sedaj je površno narejene in tudi ne sodelujemo z laično delavko.« Strokovna delavka B: »Z laično delavko sodelujem slabo /.../. Včasih je bilo več sodelovanja. Sedaj pa sem sama morala dati pobudo, da smo začeli sodelovanje. Sedaj pa sodelujemo v redu, dobro.« Strokovna delavka C: »Je prišla parkrat k nam, kjer je vprašala kako Ž. napreduje, kje še ima težave. Povemo tudi, kako mi delamo in kako dela ona. Se zanima, kako poteka delo.«

Sodelovanje med centrom in družino

Tri mamice in en očka so dejali, da je pomoč na centru v pomoč. Družina A: »/.../, in potem imam individualne ure najprej s strokovno delavko in nato še s psihologinjo. Pomoč na CSD doživljam pozitivno in koristno.« Družina B: »Na CSD-.ju sem imela razgovore še z eno strokovno delavko. Sodelovala sem tudi s koordinatorko laične pomoči, ki je hodila na mesečne obiske.« Družina D: »V velik pomoč so pogovori na centru, saj ponudijo možnost za pomoč in s tem nimam slabih izkušenj. Prvič je bil prisoten majhen strah, saj nisem vedel, kako bodo to pomoč sprejeli otroci.« Družina E: Strokovni delavki lahko zaupam in ji povem stvari katere doma možu ne morem zaupati.«

Mamica iz družine C je dejala: »/.../, saj sem imela individualna srečanja s strokovnimi delavkami.«

Sodelovanje med strokovnimi delavkami na centru

Vse strokovne delavke centra so pritrdile, da sodelujejo med sabo. Strokovna delavka 1: »V primeru, kjer je potrebna pomoč ostalih strokovnih delavk, se stopi do nje. Poročila so dostopna vsem, vendar je lahko to samo delni vpogled, ker so preobremenjene z delom. Sicer sodelujemo, vendar bi lahko bilo bolje, kar pa je odvisno od organizacije in časa.« Strokovna delavka 3: »kjer delamo timsko in kjer se izvaja redna evalvacija. Pišejo se natančna poročila. Prednost tima je, da gre za izmenjavo informacij, načrtovanje dela, strokovnost, ter za dodelovanje, kjer v timu sodelujejo vsi«. Strokovna delavka 5: »Jaz sodelujem skupaj s koordinatorko storitve in imam na ta način vpogled v delo«. »Prav tako imamo intervizije z ostalimi strokovnimi delavkami na centru, ko se pojavi kak problem in tako skupaj najdemo možne rešitve«. »Sodelovanje je namenjeno dopolnjevanju idej in pristopov ter da se delo razporedi med različne strokovne delavke in da tako vsi prispevamo svoj delež v timu.« Strokovna delavka 4: »Sodelujem pri pogovoru z ostalimi strokovnimi delavkami ali pa z laično delavko.«

Strokovna delavka 2, ki je psihologinja centra, je dejala: **»Moja vloga je ta, da me ostale strokovne delavke ali laične delavke povabijo v sodelovanje z namenom, da podam svoje mnenje, videnje.«**

Sodelovanje laične delavke s strokovnimi delavkami centra

Laična delavka največ sodeluje s koordinatorko pomoči, prav tako pa se posvetuje še pri ostalih strokovnih delavkah. Laična delavka: »Enkrat mesečno se dobivam s koordinatorko storitve pomoč družini za dom, kjer se pogovarjamo, kaj bi še lahko izboljšali. Mesečno hodimo tudi na obiske k družinam, kjer preverjamo v kolikšni meri smo z družinami izpolnili cilje, ki smo si jih zastavili in si tako zastavimo tudi nove. Kadar imam kakšno vprašanje, se posvetujem tudi s strokovnimi delavkami, ki so vključene v to storitev. To poteka na individualni način, ker se drugače težko uskladimo, da bi lahko imeli skupno intervizijo.«

5. IZBOLJŠANJE STORITVE

Spremembe programa

Z menjavo izvajalk pomoči, se ne strinjajo tri družine. Družina B: »Želela bi si, da bi bila ves čas ena laična delavka in ne bi bilo potrebno z vsako na novo vzpostavljati deloven in zaupen odnos. To težko sprejmejo tudi otroci.« Družina C: »Ves čas bi morala biti ena izvajalka.« Družina E: »/.../,bilo bi bolje, da bi bila ves čas ena laična delavka. Sedaj smo se dovolj naučili in pomoči ne bomo več potrebovali.«

Ena družina bi si želela več dela z otroki. Družina A: »Želela bi, da bi bilo več učne pomoči s strani laične delavke T. /.../« Družina A: »/.../, da bi mu pomagala pri vedenju, da bi se več pogovarjala, kako se vesti, da ne bi odgovarjal in da bi bil spoštljiv do starejših.« Družina D: »Glede sprememb, bi želel da bi bili še bolj samostojni v družini in da bi imeli otroci več spoštovanja do ljudi, da bi bili bolj vljudni, in da bi se opravičili, če kaj narobe naredijo.«

Ena družina odklanja pomoč strokovne delavke na centru, želi pa si pomoč iz javnih sredstev. Družina E: »Na centru ne bi želela imeti pogovorov s psihologinjo.« Družina E: »Potrebovali bi še finančno pomoč«.

Program bi se moral izvajati v okviru redne storitve na centru. Strokovna delavka 2: »Problem je v tem, ker se pri družinah pojavi odpor, saj gre za prostovoljno delo in ne kot storitev. Na centru bi se moralo sestaviti, da je to potrebno«. Strokovna delavka 3: »Storitev Pomoč družini za dom bi morala biti stalnica na centru, kjer bi moral biti zaposlen strokovni delavec, ki bi to pomoč izvajal.«

Ves čas naj bi storitev opravljala ista laična delavka. Strokovna delavka 5: »Slabost storitve je, da je se laične delavke menjujejo, bolje bi bilo, da bi bila ena prisotna za daljše obdobje. Tudi otroci se navadijo na eno osebo in imajo potem težave«. Strokovna delavka 3: »Na tej pomoči bi morali delati ljudje, ki se ne bi menjavali.«

Ostale možne spremembe programa. Strokovna delavka 2: »Druga težava pa je ta, da menijo, da gre za **funkcijo nadzora**, kar pa škodi namenu storitve. Negativna stvar je tudi ta, da **ni strokovnih delavk** in tako laične delavke s svojo osebno presojo reagirajo na reakcije, ki se v družini dogajajo.« Strokovna delavka 4: »**Strokovne delavke na centru imajo premalo časa, ki bi ga lahko posvetile storitvi.**« Strokovna delavka 1: »Laične delavke bi potrebovale

dodatno izobraževanje, znotraj ali zunaj centra«. »Lahko bi bile laične delavke tudi **več časa prisotne v družini kot sedaj**.«

Laična delavka: »Glede sprememb, kako bi lahko to storitev še izboljšali menim da bi **CSD moral imeti več pooblastil in bi na ta način lahko kakšne stvari hitreje izpeljali**. Da bi jim tako dali določene zadolžitve in bi jih morali narediti. **Družine bi morali vključevati ne na prostovoljni bazi, ampak tako, da če bi center presodil, da potrebujejo to pomoč, bi jo vsi morali sprejeti**. Bolje bi bilo, da se laične delavke ne bi vsako leto menjavale in bi se na ta način **ohranjal en sistem dela in kjer ne bi bilo potrebno ponovno vzpostavljati zaupen odnos z drugo osebo**. Potrebno bi bilo uvesti, kot **redno zaposlitev, eno laično delavko ali strokovno delavko, ki bi opravljala to delo**. Prav tako bi bilo koristno, če bi imeli **skupne time, kjer bi skupaj reševali probleme**.«

Dve zunanji strokovni delavki bi kot spremembo predlagali, da pomoč opravlja strokovna delavka. Zunanja strokovna delavka A: »To delo bi morala opravljati strokovna delavka, dogovor o sodelovanju s centrom bi moral priti na šolo, skupaj bi pogledali katere so uspešne strategije pomoči. Mi bi morali povedati, kaj pričakujemo, kaj bo laična delavka počela z otrokom doma in nam potem dala povratno informacijo. Naše delo in delo laične delavke bi se moralo dopolnjevati.« Zunanja strokovna delavka B: »Bi pa bilo sigurno bolje, da bi to storitev opravljala strokovna delavka.«

Zunanja strokovna delavka C: »Moti pa me to, da se te laične delavke ves čas menjujejo, saj je potrebno veliko časa, da se razloži novi, kaj je potrebno delati in kako.«

Ranljive družine bi morale prejemati organizirano pomoč ki zajema: sistemsko socialno delo z družino in uveljavljanje metod družinskega svetovanja in terapije; vključevanje družin, ki ne poiščejo pomoči in kar bi bilo v njihovo korist; dopolnjevanje timskega dela; vključevanje izvajalcev v dodatne oblike usposabljanja za delo z družino; enotnejši sistem evidentiranja in dokumentiranja storitev; prenašanje sodobnih teoretičnih konceptov in strokovnih načel v prakso; načrtneje uporabljeno metodo evalvacije; dopolnjevanje psihosocialne pomoči in drugih oblik pomoči ranljivim družinam. (Sunko *et al.* 2000: 140–143).

5. SKLEPI

S pomočjo raziskave sem hotela odgovoriti na raziskovalna vprašanja, ki so pokazale ugotovitve na naslednjih vsebinskih področjih:

- funkcioniranje družine pred vključitvijo v storitev pomoč družini za dom in opis sprememb v času podpore;
- ocena izvajalke pomoči;
- doseganje zastavljenih ciljev in uspešnost podpore;
- sodelovanje med izvajalci pomoči;
- izboljšanje storitve.

Z njihovo pomočjo bom v nadaljevanju skušala odgovoriti na raziskovalna vprašanja, ki sem si jih zastavila na začetku raziskovanja.

RV1: SE OPISI FUNKCIONIRANJA DRUŽIN PRED VKLJUČITVIJO V STORITEV IN PO ZAKLJUČKU PODPORE RAZLIKUJEJO?

Pokazalo se je, da so bili starši v več družinah nemočni za reševanje družinskih problemov. Niso se znali soočiti s težavami in tako tudi niso znali otrokom dajati ukazov, jim postavljati pravil. Otroci niso upoštevali svojih staršev, niso bili tako ubogljivi in vodljivi. To je ena izmed značilnosti ranljivih družin, kjer se pojavlja največ vzorcev nekonstruktivnih reakcij med starši in otroci. V njih se pojavlja posredna, nejasna in neiskrena komunikacij; toga, nečloveška pravila, o katerih se ni moč pogovarjati in ki so trajno veljavna (Satir 1995: 12).

V primerjavi z značilnostmi družin pred vključitvijo v storitev, je prišlo do sprememb. Otroci prej niso delali domačih nalog, imeli so slabši učni uspeh in niso dosegali učnega načrta. Ob sodelovanju z izvajalko pomoči, je prišlo do pozitivnih sprememb na vseh omenjenih področjih. Starši niso znali dajati ukazov in postavljati meja svojim otrokom, kar je sedaj lažje. Prav tako niso znali z njimi tako sodelovati in jih niso upoštevali. Sedaj se več družijo in komunicirajo. Otroci so bolj pridni in ubogljivi, bolj skrbijo za čistočo, kot prej. Upoštevajo starše in tako naredijo, kar jim ukažejo. Prišlo je do sprememb pri otrocih in v družinskih odnosih, pri prevzemanju odgovornosti vseh družinskih članov, kar je pripeljalo do boljšega razumevanja med sabo. Premiki pri starših so tako vidni, saj več delajo z otroki.

RV2: KAKO SOUDELEŽNI OCENJUJEJO IZVAJALKO POMOČI?

Ugotovitve pri intervjuvanih družinah so pokazale, da pomoč ni prvenstveno namenjena učni pomoči, ampak gre za svetovanje staršem, če so v stiski in kot pomoč pri vzgoji. Pojavili so se tudi odgovori, ki trdijo, da je pomoč namenjena izključno otrokom in njihovem delu za šolo ter navajajo, da bi te pomoči morale biti več.

Ocena strokovnih delavk je bila, da se pomoč dobro izvaja, ter da gre za prepletanje dimenzij svetovanja, psihosocialne pomoči in spremljanje družine. Pomoč je namenjena staršem za krepitev družine in odnosov v njej, zagotovitvi boljših življenjskih razmer družinskih članov, uspešnejšemu sodelovanju, razumevanju njihove dinamike, komunikacije, pravil, reda v njihovem domačem okolju. Tukaj se prepletata svetovanje in psihosocialna pomoč, spremljanje družine se udejanja z delom laičnih delavk, saj center na ta nič lažje omogoča podporo, ki jo družina potrebuje. Naloge laičnih delavcev so: pomoč pri vzgoji in opora staršem; pomoč pri učenju (Sunko *et al.* 2001: 109).

Glede usposobljenosti izvajalke pomoči, sem na podlagi podanih mnenj ugotovila, da laične delavke v polovici intervjujev potrebujejo dodatno izobraževanje za delo z družinami, saj za tovrstno delo sedaj nimajo dovolj znanja. V drugi polovica je v ospredju sodelovanje, znanje in izkušnje in ni tolikšnega pomena izobrazba. Laična delavka dela strokovno, saj je vodena, tako kot celoten program s strani strokovnih delavk. Tukaj pride do nasprotja z dosedanja raziskavo, ki pravi, da programi javnih del ne morejo biti nadomestilo za javno službo na tem področju, lahko pa so njeno dopolnilo (Sunko *et al.* 2001: 48–49).

Ugotovitve koristnosti pomoči so pokazale zadovoljstvo z izvajalko pomoči. Družine so z njenim načinom dela zadovoljne in ga označujejo za pozitivno in koristno. Tudi s strani strokovnih delavka je njena pomoč označena za dobro. Upošteva nasvete koordinatorke in ostalih strokovnih delavk in tako skuša družinam najbolje pomagati. Izvajalka dela s celotno družini in pomoč ni namenjena samo delu z otroki. Strokovne delavke zaupajo družine laični delavki in jo pri tem vodijo. Zunanje strokovne delavke opazijo velik napredek pri otrocih, kar je tudi posledica vključevanja družine v storitev in sodelovanje z laično delavko.

Ugotovitve o vzpostavljanju zaupnega odnosa z izvajalko pomoči so pokazale enotno mnenje staršev, saj so vsi pridobili njeno zaupanje. Enako pa se je pokazalo tudi s strani laične delavke.

Pokazalo se je, da si družine še sedaj zastavljajo cilje ob pomoči laične in strokovne delavke ob mesečnih obiskih. Skupaj se dogovorijo, kaj bi bili cilji za naprej in na kakšen način jih bodo

reševali. Prav tako pogledajo cilje tudi za nazaj v kolikšni meri so bili izpolnjeni. V spisni dokumentaciji enega izmed centrov so bili cilje razdeljeni na: neposredne - delo z otroci s težavami v odraščanju; posredne cilje – delo z vsemi člani družine.

RV3: OCENA DOSEGANJA ZASTAVLJENIH CILJEV, STOPNJE USPEŠNOSTI IN USTREZNOSTI PODPORE?

Ugotavljam napredek otrok na učnem področju, saj otroci po vključitvi v storitev pogosteje delajo domačo nalogo, imajo boljši učni uspeh in v večji meri dosegaajo učni načrt. V družinah je prišlo do pozitivnih sprememb, saj so otroci bolj ubogljivi in vodljivi, lažje komunicirajo s starši in se več družijo. Spremembe so tako vidne celostno, pri komunikaciji, medsebojnih odnosih in šolskem delu.

Zastavljeni cilji, ki so jih zastavili s pomočjo strokovne in laične delavke na začetku sodelovanja, niso bili udejanjeni v celoti. Prinesli so delne rezultate, saj so bili v eni družini uresničeni samo na učnem področju.

Vprašanje glede ustreznosti pomoči je prineslo najrazličnejše ugotovitve. Strokovne delavke so si delile mnenje, saj so ene dejale, da je družinam najbolj v pomoč kombinacija pomoči, ki jo prejemajo, kar vključuje delo na domu z laično delavko in pomoč na centru, ki jo izvajajo strokovne delavke. Družine skozi laično pomoč na domu prejemajo najprej laično pomoč in potem osebno pomoč kot vir informacij. Druge pa so mnenja, da je za družino najbolj koristna pomoč na njihovem domu, kjer se družinski člani počutijo sproščeni. Pomoč na centru je težje izvajati, saj ta za družine predstavlja umetno situacijo. Ugotovitve so pokazale zadovoljstvo pomoči na centru s strani družin, saj je prispeval k boljšim razmeram v družini.

Ugotavljam, da je pomoč pomembna za center, saj na ta način družine bolje poznajo, lažje ugotovijo in zagotovijo pomoč, ki jo potrebujejo. Omogočeno je skupno iskanje rešitev in zastavljanje ciljev. Čeprav namen pomoči naj ne bi bilo spremljanje družine, je laično delo opredeljeno kot dodatna pomoč, kjer izvajalke skušajo prenesti pomoč, ki je nudena na centru, v domove družin. Preko storitve dobijo informacije o funkcioniranju družine, odnosov do nje. Ugotovitve kažejo, da je pomoč kljub vsemu namenjena spremljanju, oz. vpogledu v družinsko okolje in organizirano izvajanje pomoči s strani centra. Laičen delavke opozorijo na težave v družini, kjer potem skupaj na centru iščejo rešitve za odpravo težav

RV4: KAKŠNA JE STOPNJA SODELOVANJA MED IZVAJALCI, KI SO VKLJUČENI V PROCES NUĐENJA POMOČI?

Mnenja zunanjih strokovnih delavk je, da je prisotno sodelovanje med njimi in laično delavko, vendar bi lahko bilo več skupnega posvetovanja za boljše nudenje pomoči družini.

Družine so pokazale zadovoljstvo s pomočjo strokovnih delavk na centru. Pomoč poteka s psihologinjo, strokovnimi delavkami na področju dela z družino, ter s koordinatorko storitve, ki se prav tako udeležuje mesečnih obiskov na domu družin, kjer sodelujejo.

Vprašanje sodelovanja med strokovnimi delavkami je pokazalo pritrdilne odgovore. Vse so odgovorile, da sodelovanje poteka. Delajo timsko, pišejo se vsa poročila in izvaja se redna evalvacija. Vse to je dostopno vsem strokovnim delavkam, ki so vključene v tim. Skupaj sodelujejo tudi na intervizijah, kadar se pojavi problem v kakšni družini, ki ga koordinatorka ne zna sama rešiti. S pomočjo ostalih strokovnih delavk skupaj poiščejo rešitev. Probleme tako rešujejo sproti in rešitve posredujejo laični delavki, ki jih potem skuša vnesti v družino.

Izvajalka pomoči največ sodeluje s koordinatorko storitve, s katero hodi na mesečne obiske družin. Prav tako pa se individualno posvetujejo pri ostalih strokovnih delavkah, ko se pojavi problem v družini in ga ne znajo same rešiti.

RV5: PREDLOGI ZA IZBOLJŠANJE STORITVE

Ugotovitve kažejo na moteča pravila pri izvajanju storitve, kjer se vsako leto menjujejo izvajalke pomoči. Družine v tem vidijo slabost in želele bi, da bi bila ves čas ena laična delavka, s katero enkrat navežejo stik in potem lepo sodelujejo.

Pojavila se je tudi potreba po več sodelovanja z otroki, več nudenja učne pomoči, po spremembi vedenja, da bi se družinski člani med sabo več pogovarjali, da ne bi odgovarjali, da bi bili bolj spoštljivi do drugih ter da bi bili bolj samostojni.

Kaže se potreba po izvajanju redne storitve na centru na pobudo centra, ki bi bila izvajanja s strani strokovne delavke, ki pa zaradi časovne stiske tega ne morejo početi. Laične delavke bi potrebovale dodatno izobraževanje, znotraj ali zunaj centra za delo z družinami, potrebno bi bilo izvajati skupne time, kjer bi skupaj reševali probleme. Ugotovitve kažejo tudi na moteč dejavnik, saj je pomoč videna v funkciji nadzora, kar ni pozitivno za storitev.

Tako kot je bilo ugotovljeno v evalvaciji storitve pomoč družini za dom na centrih za socialno delo (Sunko *et al.* 2000: 140–143) bi ranljive družine potrebovale organizirano pomoč ki

zajema: sistemsko socialno delo z družino in uveljavljanje metod družinskega svetovanja in terapije; vključevanje družin, ki ne poiščejo pomoči in kar bi bilo v njihovo korist; dopolnjevanje timskega dela; vključevanje izvajalcev v dodatne oblike usposabljanja za delo z družino.

6. PREDLOGI

S pomočjo raziskave, ugotovitev in teoretične podlage, sem ugotovila, da je za družine pomoč družini za dom pomembna, a v njej vidijo prednosti in pomanjkljivosti. Potrebno bi bilo storitev še podrobneje raziskati in spremeniti tiste stvari, ki imajo negativen vpliv na pomoč. Centri bi morali pomoč bolj približati družinam, zato predlagam naslednje spremembe:

- Ker je še vedno veliko ranljivih družin, ki se same, čeprav težko, soočajo z družinskimi problemi, bi bilo potrebno uvesti večji nadzor nad izvajanjem storitve, kar pomeni, da bi center imel več pooblastil na osnovi katerih bi lahko sam vključil družine v storitev in ne bi bile vključene na prostovoljni bazi, kot sedaj;
- Pomembno bi bilo pomoč nadgraditi in tako ne večinsko delati z otroki na učnem področju. Pomoč je namenjena psihosocialni pomoči in svetovanju celotni družini, kar se sedaj v premajhni meri izvaja;
- Pomoč ne bi smela biti opredeljena kot spremljanje družine, ampak gre za pomoč na tistem področju, kjer družina pomoč potrebuje. Družina bi morala imeti več besede pri odločanju, kaj se bo v družini počelo. Sama bi morala predlagati cilje, ki bi se potem ob pomoči laične in strokovne delavke načrtovali in udejanjali;
- Pomoč je namenjena celotni družini, zato bi se tudi morale organizirati, da bi bili ob pomoči prisotni vsi člani družine, in ne samo mama in oseba s katero se potem dela. Vključiti bi morali tudi očete družin;
- Laične delavke bi bilo potrebno dodatno izobraziti oz. usposobiti za delo z družino ali pa bi to storitev morala opravljati strokovna delavka, ki ima primerno znanje in izkušnje za omenjeno delo. V družinah gre za delo z otroki s posebnimi potrebami, ki bi morali biti deležni ustrezne pomoči;
- V sklopu tima pomoči na centru in z zunanjimi strokovnimi delavkami bi morale biti več skupnih supervizij, na katere bi se povabilo vse, tudi člane družin. Na ta način bi lažje reševali probleme, kot sedaj, ko rešitve posredujejo laični delavki, ki jih potem ona izvaja v družini. Za učinkovitejšo pomoč bi morale biti več strokovnega posvetovanja;

- Pri vsaki družini bi se moralo v sodelovanje povabiti zunanje strokovne delavke šol, katere bi sodelovale skupaj s centrom in laično delavko na način, da bi si dopolnjevali delo in tako nudili otrokom pomoč, ki jo res potrebujejo. Strokovne delavke na šoli vedo, kako delati z otroki s posebnimi potrebami, zato bi lahko izvajalkam storitve dajale pomembne napotke za delo z otroki doma;
- Pomoč na domu družine ocenjujejo kot pozitivno, zato bi moralo biti več dela v primarnem družinskem okolju. Tudi strokovne delavke bi lahko več pomoči izvajale znotraj družine in ne v pisarni, kjer ni sproščenega vzdušja;

7. LITERATURA

- Bauer, P., Wiezorek, C. (2016), School and Vulnerable Families. *Ceps Journal*, 6, 4: 11–28.
- Bouwkamp, R., Bouwkamp, S. (2014), *Blizu doma: priročnik za delo z družinami: ravnanje z interakcijskimi vzorci v družini, pri procesih podpore in pomoči ter na področjih psihosocialnega dela*. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete.
- Constable, R., Lee, D. B. (2004), *Social Work with Families: Content and Process*. Chicago: Lyceum Books.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (1998), Socialno delo z družino: prispevek konstruktivizma. *Socialno delo*, 37, 3–5: 225–228.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2000a), Vzpostavitev in ohranjanje svetovalnega odnosa: postmoderno v terapiji in svetovanju. *Socialno delo*, 9, 2: 81–86.
- Čačinovič Vogrinčič, G., Šugman Bohinc, L. (2000b), Učinkovitost (uspešnost) razgovora v socialnem delu z družino. *Socialno delo*, 39, 3: 175–189.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2008), *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2011), Soustvarjanje v delovnem odnosu: izvirni delovni projekt pomoči. V: Lea Šugman Bohinc (ur). *Učenci z učnimi težavami. Izvirni delovni projekt pomoči*. Ljubljana. Fakulteta za socialno delo (15–35).
- Flaker, V. (2003), *Oris metod socialnega dela – uvod v katalog nalog centrov za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Jagrič, A. (2016), Družine s številnimi izzivi o spodbudnih ravnanjih socialnih delavk za doseganje zelenih izidov. V: Kodele, T., Mešl, N. (ur.), *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (78–96).
- Kobolt, A. (2015), Svetovanje – kompetence psihosocialnih poklicev. V: Kobolt, A. (ur), *Svetovanje v praksi*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta. (9–22).
- Kobolt, A. et al. (2016), School and Vulnerable Families. *Ceps Journal*, 6, 4: 5–10.
- Kos, M. (2016), *Psihosocialna pomoč družinam v okviru centra za socialno delo*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta (magistrska naloga).
- Krošl, H. (2010), *Pomoč izvajalk javnih del družinam, ki so vključene v socialnovarstveno storitev pomoč družini za dom*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomska naloga).
- Kukovič, A. (2015), Starši in mladostniki s težavami v socialni integraciji – neprostovoljni uporabniki na centru za socialno delo. V: Kobolt, A. (ur.), *Moči, izzivi, vizije vzgojnih zavodov*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta (213–224).

- Lesar, S. (2015), Socialnopedagoška pomoč družinam. Teoretični vidik in socialnopedagoška praksa-Tübingen, Nemčija. V: Kobolt, A. (ur.), *Moči, izzivi, vizije vzgojnih zavodov*. Ljubljana: Pedagoška Fakulteta (225–238).
- Mesec, B. (1998), *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Mesec B, (2007a), *Teorije pomoči socialnega dela II. – študijsko gradivo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Mesec, B. (2007b). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu II*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (študijsko gradivo).
- Mešl, N. (2008), *Razvijanje in uporaba znanja v socialnem delu z družino - procesi soustvarjanja teoretskega znanja v praksi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Mešl, N., Kodele, T. (2016a), School and Vulnerable Families. *Ceps Journal*, 6, 4: 51–72.
- Mešl, N., Kodele, N. (2016b), Sodelovalni procesi socialnega dela z družino v skupnosti: krepitev odpornosti družin s številnimi izzivi. V: Kodele, T., Mešl, N. (ur), *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (16–20; 41–64).
- Rapoša Tajnšek, P. (1993), Skupnostno socialno delo in skupnostna usmeritev v praksi socialnega dela v Sloveniji. *Socialno delo*, 32, 5–6: 139–151.
- Satir, V. (1995), *Družina za naš čas*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Spisna dokumentacija enega izmed centrov za socialno delo v Sloveniji (2016).
- Sternad, M. (2012), Socialnopedagoško sodelovanje z družinami z več problemi. *Socialno delo*, 16, 4: 438–468.
- Sunko, B. et al. (2001), Evalvacija socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom in programov psihosocialne pomoči družini v centrih za socialno delo. Ljubljana: Skupnost centrov za socialno delo.
- Škerjanc, J. (2010), *Individualizacija storitev socialnega varstva*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Šugman Bohinc, L. (1998), Kibernetika svetovalnega in terapevtskega razgovora. *Socialno delo* 7, 4: 81–94.
- Šugman Bohinc, L. (2005), Epistemologija podpore in pomoči. *Socialno delo* 33, 221: 167–181
- Tomori, M. (1994), *Knjiga o družini*. Ljubljana: EWO.
- Turnšek, N. et al. (2016), School and Vulnerable Families. *Ceps Journal*, 6, 4: 29–50.
- Vries, S. de, Bouwkamp, R. (2002), *Psihosocialna družinska terapija*. Logatec: Firis.

Zakon o socialnem varstvu (ZSV-UPB2). (2007). Uradni list RS, št.3 (12. 1. 2007). Pridobljeno s <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO869>

Železnik, N. (2015), Svetovalno delo na Centru za socialno delo. V: Kobolt, A. (ur), *Svetovanje v praksi*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta. (109–128).

8. PRILOGE

Priloga 1: VPRAŠANJA NAMENJENA DRUŽINAM STORITVE POMOČ DRUŽINI ZA DOM

1. Koliko časa ste vključeni v storitev?
2. Kakšne so razlike reševanja vaših težav v družini pred vključitvijo v storitev in po dolgotrajnem sodelovanju z njo?
3. Kako ste v družini reševali konflikte pred in po pomoči centra za socialno delo?
4. Zakaj menite, da prihaja laična delavka v vašo družino? Kakšna je njena naloga? Ali lahko vzpostavite zaupen odnos z njo?
5. Kje so vidne spremembe (pri otrocih, v partnerskem odnosu)?
6. Kakšna znanja ste pridobili od te pomoči? Kako sedaj ta znanja uporabljate?
7. Kaj vam predstavlja vir moči? Kaj so vaše dobre točke spoprijemanja s problemom?
8. Kaj ste sami prispevali k boljšim razmeram v družini? Na kakšen način?
9. Ali ste dosegli zastavljene cilje, ki ste si jih zastavili na začetku sodelovanja s centrom za socialno delo? Kako si sedaj zastavljate cilje?
10. Kako ocenjujete delo laične delavke in kako pomoč centra? Se vam zdi, da je pomoč v vašo korist?
11. Kaj bi še želeli od te storitve? Bi kaj spremenili?

Priloga 2: VPRAŠANJA NAMENJENA STROKOVNIM DELAVKAM STORITVE POMOČ DRUŽINI ZA DOM

1. Kako ocenjujete delo celotnega tima storitve pomoč družini za dom? Kakšna je vloga/prednost tima? Kakšna je vaša vloga? Ali sodelujete z ostalimi strokovnimi delavkami na centru?
2. Kako bi opredelili delo laične delavke? Ali gre za učno pomoč, psihosocialno pomoč družini ali za njeno spremljanje?
3. Kaj izvajanje socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom in vključevanje laičnih delavk pomeni za vaš center?
4. Ali menite, da je pomoč javnih delavk primerna, ali bi morala ta storitev na domu opravljati strokovna delavka?
5. Kje pri družinah vidite spremembe od začetka sodelovanja in do sedaj? (pri otrocih, starših)
6. kaj menite, da je družinam najbolj v pomoč? Je to pogovor na centru ali pomoč laične delavke na domu?
7. Kako bi lahko storitev izboljšali? Kaj bi spremenili, dodali?

Priloga 3: VPRAŠANJA NAMENJENA LAIČNIM DELAVKAM STORITVE POMOČ DRUŽINI ZA DOM

1. Kako bi vi opredelili, kaj je vaša delo v storitvi pomoč družini za dom? Zakaj hodite na dom družinam?
2. Kako vidite svoje delo, kot laične delavke? Kaj menite, da delate dobro?
3. Kako delate z družinami? Kakšne tehnike/ metode uporabljate? Kako vzpostavite zaupen odnos?
4. Ali se dodatno izobražujete za delo z družinami? (preko strokovne delavke, seminarji, branje knjig).
5. Ali menite, da so spremembe v družinah posledica vašega sodelovanja z njimi?
6. Kje vi vidite spremembe pri družinah? (pri otrocih, starših).
7. Ali sodelujete s celotnim timom na centru, ki je vključen v storitev, ali sodelujete samo z eno strokovno delavko? Kako?

8. S čim bi nagovorili brezposelne osebe, da bi se bolj vključevali v to storitev?
9. Kaj bi vi spremenili pri tej storitvi? Kaj bi še dodali za učinkovitejšo pomoč?

Priloga 4: VPRAŠANJA NAMENJENA ZUNANJIM STROKOVNIM DELAVKAM, KI SO VKLJUČENI V STORITEV POMOČ DRUŽINI ZA DOM

1. Na kakšen način sodelujete z laično delavko? Kako sodelujete s centrom za socialno delo?
2. Kako bi vi opisali delo laične delavke? Kako vi vidite to pomoč? Čemu obiskuje družine na njihovih domovih? Kakšna je njena funkcija? Kaj počne z družino?
3. Ali so pri otrocih, ki so vključeni v storitev pomoč družini za dom vidne kakšne spremembe/napredki v šoli od takrat ko je v družini prisotna laična delavka? Če so, kje? Ali so vidne spremembe pri starših? Če so, kje?
4. Ali menite, da je pomoč javnih delavk primerna, ali bi morala to pomoč na domu opravljati strokovna delavka?
5. Ali menite, da je delo laičnih delavk v pomoč družinam? Na kakšen način?
6. Kaj bi vi spremenili pri tej storitvi? Kaj bi še predlagali za učinkovitejšo pomoč?

Priloga 5: ZAPIS INTERVJUJA Z DRUŽINO A

Okoliščine intervjuja – intervju sem izvedla na domu družine. Opravila sem ga z mamo, ki je vključena v storitev pomoč družini za dom. Sodelovanje sva začeli tako, da sem se ji najprej predstavila in ji povedala s kakšnim namenom sem prišla. V roke sem ji dala tudi soglasje za sodelovanje, ki ga je izpolnila in podpisala. Nato sem ji povedala, da ji želim postaviti nekaj vprašanj na katera bi želela dobiti odgovore.

M: V storitev smo vključeni manj kot eno leto, saj smo začeli aprila letos, ampak to zaradi T. Že prej smo bili vključeni za moja starejša dva otroka. Vključitev je bila prostovoljna, na pobudo šole in centra za socialno delo. Konflikte s T. sem prej reševala tako, da se sem se odmaknila, ker se je T. začel jokati. Probleme, ki sem jih imela v družini s T., sem reševala sama. Bilo je težko. T. je bil že takrat vključen v podaljšano bivanje. Tam so mu pomagali pri domači nalogi. T. se že od prej ne razume s svojo starejšo polsestro in polbratom. Nikoli se niso marali. Sedaj so vidne spremembe pri T., saj dela vsak dan domačo nalogo in se tudi več pogovarjava. Spremembe so vidne predvsem pri domači nalogi. Moram biti zraven in tako delava skupaj. Včasih tudi kaj prebereva, ampak to je zelo odvisno od dneva, kako se T. počuti in kaj želi delati. Se tudi druživa in tako sva zadnjič šla do trgovine peš. Druživa se zunaj, na kolesu. Sedaj zaznavam manj konfliktov, ampak T. vztraja in mora biti po njegovo. To je mogoče posledica storitve. Od začetka sta z laično delavko več delala domače naloge, kot pa zdaj. Zdaj jih skoraj ne delata. T. dobre točke so pomoč, saj mi skoraj vedno pomaga pri kakšnih opravilih in sedaj sodelujeva pri delanju domačih nalog. Moje dobre točke pa so, da poslušam njegovo mnenje in ne delam po svoje. Sodelujeva, sicer pa je neposlušen in vztraja pri svojih odločitvah. Sama sem prispevala k napredku tako, da mu sedaj vedno pogledam, kaj ima za domačo nalogo, mu pregledam zvezke, kaj so not zapisale učiteljice in z njim naredim domačo nalogo in mu na ta način pomagam. Na začetku sodelovanja smo si skupaj zastavili naslednje cilje: da bo T. opravljala domače naloge, da se bo T. kaj naučil, da bo T. delal domače naloge ter da bo T. ubogal. Dosegli smo samo cilje pri delanju domačih nalogah in pri tem, da se bo kaj naučil. Cilje si še vedno zastavljamo skupaj z laično in strokovno delavko, ob mesečnih obiskih. Sodelujemo, vsak pove svoje želje in potem se dogovorimo skupaj o ciljih. Delo laične delavke ocenjujem z oceno tri na lestvici od ena do deset. Laična delavka bi se s T. morala bolj vključiti pri pomoči z učenjem, da bi se T. učil zraven nje, sproti pisal domače naloge, bral, vadil poštrevanko, takrat ko bi ona prihajala, saj menim, da je ta pomoč temu namenjena. Zdi se mi, da laična delavka

preveč poudarja, da je T. predebel, kar ga žalosti. Kadar laična delavka to omeni že na začetku, ko pride na obisk, je T. žalosten in izgubi voljo do učenja in ostalih stvari. Meni se smili, ker je takrat žalosten. Od začetka se nista toliko o tem pogovarjala, sedaj pa ves čas. Laični delavki lahko zaupam T., ne zaupam pa ji osebnih stvari. Pomoč na CSD mi pomaga, saj dam iz sebe, kar je težko in potem imam individualne ure najprej s strokovno delavko in nato še s psihologinjo. Pomoč na CSD doživljam pozitivno in koristno. Želela bi, da bi bilo več učne pomoči s strani laične delavke. Da bi mu pomagala pri vedenju, da bi se več pogovarjala, kako se vesti, da ne bi odgovarjal in da bi bil spoštljiv do starejših.

Priloga 6: ZAPIS INTERVJUJA Z DRUŽINO B

Okoliščine intervjuja – intervju sem opravila na domu družine. Bila je prisotna samo mama. Nisem je rabila posebej povabiti v delovni odnos, ker sem to storila že prejšnji teden, kjer sem jo vprašala za sodelovanje. Povedala sem, da bom sledila njej, ko bo pripravljena lahko začneva.

M: V storitev pomoč družini za dom sem vključena že štiri leta. Takoj z laično delavko nisem vzpostavila zaupnega odnosa, saj sem potrebovala čas, saj se težko odprem vsaki osebi. Laična delavka prihaja na obisk zaradi problemov v družini, pomaga glede vzgoje otrok, usmerja mene in moža v smer, ki je potrebna otrokom. Ne gre za učno pomoč, saj je to naloga staršev in to ni vloga laične delavke. Njena naloga je pomoč staršem, če so v hudi stiski, da jim laična delavka pomaga glede vzgoje otrok. Včasih sem reševala težave tako, da otrokom nisem dajala nobenih ukazov, ker tega nisem zmogla. Sedaj je viden tudi napredek pri otrocih, posebej pri T., ki je sedaj pridna v šoli, posluša, ko pride domov, takoj naredi domačo nalogo. Potem jo pride pokazat in skupaj pogledava, ali je prav rešila. Sedaj znam rešiti situacijo, če pride do konflikta, če česar ne vem, vprašam laično delavko, kaj bi bilo potrebno narediti. Spremembe so vidne pri otrocih in sicer, saj sedaj bolj poslušajo, so bolj pridni, če nagajajo jih kaznujem in jih postavim v kot, kjer morajo počakati določen čas. Napredek je viden tudi pri učnem uspehu. Glede partnerskega odnosa ni prišlo do sprememb, saj sva imela s partnerjem že prej urejen odnos. Pridobila sem samozavest, da sem postala bolj samostojna, sedaj si bolj upam ukazati otrokom, kaj smejo in česar ne. Sedaj se zavedam, da lahko dam otroku kazni, saj pri tem ne gre za kakršnokoli obliko nasilje. Prej tega nisem bila zmožna narediti, ker sem odraščala v družini, kjer je imel oče težave z alkoholom in sem tako bila večkrat pretepena. Prej nisem mogla dati otroka v kot in ga na ta način kaznovati. Moje dobre točke spoprijemanja s problemom so, da se sedaj dogovarjamo v družini, da otroci poslušajo, ko jim kaj ukažem. Jaz sem prispevala k boljšim razmeram v družini, na način, da sem odšla k psihologinji na CSD, kjer mi je znala pomagati. Na CSD-ju sem imela razgovore še z eno strokovno delavko. Sodelovala sem tudi s koordinatorko laične pomoči, ki je hodila na mesečne obiske. Cilji so bili doseženi. Sami smo predlagali cilje in smo jih potem skupaj z laično delavko in koordinatorko pregledali. Sedaj pa si sami zastavljajo cilje brez laične delavke. Z laičnim delom sem imela pozitivne izkušnje. Skupne pomoči s strani CSD-ja ni bilo, saj sem imela individualna srečanja s strokovnimi delavkami. Pomoč je bila koristna in ne razumem, zakaj je nekateri ljudje ne sprejmejo, saj gre za prostovoljno pomoč. Želela bi si, da bi bila ves čas ena laična delavka in ne bi bilo potrebno z vsako na novo vzpostavljati deloven in zaupen odnos. To težko sprejmejo tudi otroci.

Priloga 7: ZAPIS INTERVJUJA Z DRUŽINO C

Okoliščine intervjuja – intervju sem opravila na domu družine, kjer sta bila prisotna oče in mama. Sodelovala je večinsko mama. Povedala sem jima, da sem prišla, da bi se z njimi pogovorila o pomoči, ki jo prejemajo. Povedala sem, da me zanima, kako doživljajo storitev pomoč družini za dom in kaj bi spremenili.

M: V storitev smo vključeni že tretje leto in se bomo še dogovorili, če bomo še drugo leto. Probleme smo reševali prej in sedaj sami, brez laične delavke, ampak z lepo besedo. Vloga laične delavke je učna pomoč otrokom. Laična delavka ne pomaga pri vzgoji otrok. Ena laična delavka se je prej samo igrala z otroki in je samo sedela in gledala. Z laično delavko sem vzpostavila zaupen odnos in nimam ničesar proti njej. Ni vidnih sprememb nikjer in je isto kot je bilo. Sami smo videli, da moramo počistiti plesen v hiši in bi bili v vsakem primeru to naredili. Pridobila sem veliko znanja od laične delavke in si zapomnila, kar mi je povedala. S problemi se soočamo skupaj, se dogovorimo. Cilji so delno prispevali k boljšim razmeram v družini. Laična delavka in strokovna delavka sta ob mesečnih obiskih sami povedali, kaj bi bili cilji za naprej in smo se potem skupaj dogovorili. Cilje si zastavljamo tudi ob pomoči laične delavke. S storitvijo pomoč družini za dom sem zadovoljna, ampak razmišljamo, da drugo leto ne bi bili več vključeni v to storitev. Ves čas bi morala biti ena izvajalka. Na centru ne bi želela imeti pogovorov s psihologinjo.

O: Potrebovali bi še finančno pomoč.

Priloga 8: ZAPIS INTERVJUJA Z DRUŽINO D

Okoliščine intervjuja – intervju sem opravila na domu družine. Bila sta prisotna oče in mama. Oče je bil zelo sodelovalen, mama pa je bila ves čas tiho in samo prikimavala. Povedala sem jima, da delam raziskavo na temo laičnega dela in zato želim, da mi odgovorita, kako sta zadovoljna s samo pomočjo, kaj bi še želela spremeniti.

O: V storitev pomoč družini za dom smo sedaj vključeni že tretje leto in bi bili radi še kar naprej vključeni. Cel dan preživiva z otrokoma, saj sta zelo energična in jih je potrebno imeti ves čas na očesu. Še vedno se zjutraj dogovorim z otrokoma, kako bo potekal dan, kar nam je vsem v veliko pomoč, tudi otroka sta tako bolj organizirana. Spremembe so vidne pri otrocih, najbolj pri njihovi vključenosti, imajo nek ritem, vedo kaj laična delavka od njih pričakuje, tudi sami sodelujejo in se vidi uspešnost dela. Otroka sedaj zelo ubogata, sploh ko pride laična delavka, saj jih ima v malem prstu in se točno ve, kaj se sme in kaj ne. Tudi jaz, ko vidim, da Ž. kaj razjezi, ga takoj pomirim, saj točno vem, kaj mu je. Tudi ko sedimo za mizo pri kosilu, sem zraven njega in ga ogovorim, da ne začne kaj metati po tleh, saj je zelo nepredvidljiv in točno ne ve, kaj sme in česar ne. Laično delavko vidim kot dobro prijateljico, tudi prijateljico otrok, da ni samo stroga, ampak je lahko tudi popustljiva. Otroka sta v pričakovanju, preden pride, da jima pomaga tudi pri učenju. Nama daje nasvete in se tako veliko naučiva od nje, ima tudi veliko izkušenj, če česar ne vemo, jo vprašamo, če nam ona ne zna takoj odgovoriti, nam sporoči kasneje. Bili smo presrečni, ko je ta laična delavka prišla k nam in da smo lahko z njo takoj vzpostavili zaupen odnos. Spremembe pri otrocih so vidne pri vodenju Ž., pri tem, da gre sedaj sam na stranišče, česar prej ni zmoget; pri pospravljanju; čistoči; pri oskrbi otrok; pristop glede učenja; kako motivirati otroka, ko se ta začne upirati – sedaj je dosti lažje, saj se več ne lovijo. Laična delavka si vzame čas in nagrajuje delo, tako kot tudi mi sami. Sedaj imava več samozvesti in se vidi, da laična delavka želi pomagati. To so najina znanja, ki sva jih pridobila od laične delavke. V družini se dogovarjamo, se enakopravno odločamo. Vse je stvar dogovora, držimo se terminov

in obveznosti. Otroci so vključeni v pevski zbor, plešeta in hodi k verouku samo Ži. Ža. pa doma učimo potem tisto, kar se Ža. nauči pri verouku. Sam sem prispeval, da sem nasvete uporabil v praksi, da sem sodeloval z laično delavko, da vprašam česar ne vem. V pomoč je tudi pogovor na CSD-ju s strokovnimi delavkami, še posebej s koordinatorko storitve. Cilje z laično delavko pogledamo za nazaj, kaj smo dosegli, kaj bi še bilo potrebno storiti za naprej. Začeli smo iz nule, najprej smo dosegli samostojnost pri čistoči, pri oblačenju otrok, pri pospravljanju, delanju domačih nalog. Rezultati so vidni v šoli. Zame je velikega pomena vztrajnost, saj je bil na začetku upor otrok večji od naše volje, volje staršev, sedaj gre to z lahkoto. Sedaj večinoma sami predlagamo cilje. Delo laične delavke ocenjujem z odliko, boljše si nismo mogli želeli, saj nam je v veliko korist. Prejšnji dan smo skupaj pekli pico, česar prej niso nikoli in sedaj pečemo sami, ker imajo otroci zelo radi domač kruh. To je zelo koristno, kar počnemo skupaj. V velik pomoč so pogovori na centru, saj ponudijo možnost za pomoč in s tem nimam slabih izkušenj. Prvič je bil prisoten majhen strah, saj nisem vedel, kako bodo to pomoč sprejeli otroci. Glede sprememb, bi želel da bi bili še bolj samostojni v družini in da bi imeli otroci več spoštovanja do ljudi, da bi bili bolj vljudni, in da bi se opravičili, če kaj narobe naredijo. Glede storitve pa bi si želel, da bi bila vedno ena izvajalka, saj otroka težko sprejemata nove ljudi.

Priloga 9: ZAPIS INTERVJUJA Z DRUŽINO E

Okoliščine intervjuja – intervju sem opravila z očetom in mamo. Intervju je potekal v pisarni centra za socialno delo. Večino časa je govorila mama, oče pa je samo sedel in poslušal. Povedala sem jima, da jim bom postavila nekaj vprašanj na temo laične pomoči in jih tako povabila k sodelovanju.

M: V storitev smo letos vključeni drugo leto. Laična delavka je pomagala pri vsem, pri nasvetih, če kaj ne vemo, vprašamo, pomaga nam tudi pri reševanju kakšnih vlog, daje pohvale, daje svoje izkušnje, takoj je pripravljena za pomoč in je dosegljiva izven delovnega časa. Laična delavka nam je dala veliko nasvetov, pomagala nam je s pogovorom, bila je vedno nasmejana in tako prinesla pozitivno energijo. Uporabila je tudi hec, kar je bilo pozitivno. Spremembe so pri otrocih, pri čistoči v hiši, spremembe so tudi v šoli, pri domačih nalogah. Spremembe so vidne pri tem, kaj otroci zjutraj oblečejo v šolo, saj so se včasih hoteli sami obleči in niso upoštevali mene. Sedaj jim zvečer pripravim, kaj bodo oblekli in to tudi zjutraj naredijo. Laična delavka pove, kaj moramo narediti in to potem naredimo, daje tudi pohvale, pomaga. Napredek je pri učenem uspehu. Starejša hčerka ima boljše ocene. Gre tudi za pomoč pri domačih nalogah, za igranje družabnih iger in za pogovor. Sedaj tudi bolj ubogajo, naredijo domačo nalogo, takoj ko pridejo domov in potem jim jo tudi pregledam. Sedaj se več pogovarjamo, tudi o šoli, o vrtcu. Pridobili smo veliko. Doma se usedemo, upoštevamo mnenje otrok, dobijo kar jim pripada, imajo za jesti, niso umazani, za vse je poskrbljeno. Sami smo prispevali s sodelovanjem, smo se potrudili, kaj spremeniti, tako kot smo spremenili način oblačenja zjutraj. Cilji so bili doseženi in jih sedaj zastavljamo tudi sami ob pomoči laične in strokovne delavke. Delo laične delavke je zelo pozitivno in koristno. Koristno je tudi delo strokovnih delavk na CSD. Strokovni delavki lahko zaupam in ji povem stvari katere doma možu ne more zaupati. S pomočjo smo zadovoljni, bilo bi bolje, da bi bila ves čas ena laična delavka. Sedaj smo se dovolj naučili in pomoči ne bomo več potrebovali.

O: Kdaj je potrebno povzdigniti glas. Kar se mora se mora narediti.

Priloga 10: ZAPIS INTERVJUJA S STROKOVNO DELAVKO 1

Okoliščine intervjuja – intervju sem izvedla v pisarni strokovne delavke. Jaz sem ji postavljala vprašanja, ona pa mi je odgovarjala.

S: Strokovne delavke na CSD nimajo časa, da bi se uskladile glede mesečnih timov, da bi lahko sodelovale z ostalimi sodelavkami. Jaz, kot koordinatorka storitve imam vpogled v delo laičnih delavk, saj hodim na mesečne obiske, ker pregledujemo cilje. V primeru, kjer je potrebna pomoč ostalih strokovnih delavk, se stopi do nje. Poročila so dostopna vsem, vendar je lahko to samo delni vpogled, ker so preobremenjene z delom. Sicer sodelujemo, vendar bi lahko bilo bolje, kar pa je odvisno od organizacije in časa. Gre za celoto pomoči, kar vključuje učno pomoč, psihosocialno svetovanje in tako tudi spremljanje družin. Poudarek je na delu z družino. Prvotno gre za pomoč, zaradi učnih težav, bolezni, potem pa se razvije v celostno pomoč. Pogovori so za družino v družini, odpiramo razne teme in tako tudi sodelujemo s šolami. Kot pozitivno stran laičnega dela za CSD opredeljujem to, da je lahko obravnava na CSD kvalitetnejša, ker tako družino poznamo, poznamo njene potrebe in kjer je vzpostavljen zaupen odnos. Gre za skupno iskanje rešitev, zastavljanje ciljev. Na ta način vemo kdo so in kaj potrebujejo. Laična delavka nima vsega znanja, takšnega kot ga imajo strokovne delavke. Potrebovale bi dodatno izobraževanje, kako stopiti v družino, kako vzpostaviti delovni odnos. Na ta način, ko sodelujemo z družinami, se sprostimo srečujemo z različnimi veščinami, metodami za opravljanje tega dela. Spremembe v družinah so vidne celostno in sicer pri komunikaciji, medsebojnih odnosih, šolskem delu. Napredek je tudi pri tem, da so prevzeli del odgovornosti nase in tako potem tudi uvideli, da je potrebno narediti kakšne spremembe. Ampak to ne pri vseh družinah. Družine skozi storitev dobijo različne informacije, kam lahko gredo po pomoč, kakšne imajo pravice, hkrati pa gre za delo na sebi. Skozi obiske laične delavke, družine dobijo informacije, kam lahko gredo po pomoč, ali pa jim nudijo osebno pomoč. Najprej laična pomoč in potem osebna pomoč, kot vir informacij. Laične delavke bi potrebovale dodatno izobraževanje, znotraj ali zunaj centra. Lahko bi bile laične delavke tudi več časa prisotne v družini kot sedaj.

Priloga 11: ZAPIS INTERVJUJA S STROKOVNO DELAVKO 2

Okoliščine intervjuja – intervju sem izvedla v njeni pisarni, jaz sem ji postavljala vprašanja ona pa mi je odgovarjala. Vse kar mi je povedala sem zapisala.

S: Delo celotnega tima bi ocenila kot srednje dobro oz. dobro. Je tim in se načrtuje pomoč. Moja vloga je ta, da me ostale strokovne delavke ali laične delavke povabijo v sodelovanje z namenom, da podam svoje mnenje, videnje. Jaz skupaj s strokovnimi delavkami usmerjam laično delavko, kaj naj počne, saj so družine različne in se pogovorimo, kaj je težava, kar pa potem laična delavka dela z družinami. Seznanim, opravim laično delavko, da lahko tedensko pomaga družinam. Delo laične delavke bi opredelila, kot pomanjkljivo, saj ji manjka izobrazba, za teme ki jih obravnava. Njeno delo je v redu. Pri storitvi pomoč družini za dom, ne gre samo za učno pomoč, če lahko tako rečem, laična delavka tudi ni usposobljena za učno pomoč, nima znanj. Namen storitve tudi ne bi smelo biti spremljanje. Gre za dodatno pomoč, spremljanje, delo z družino tedensko, gre za to, da na ta način laične delavke približajo pomoč centra na njihovem domu, kar je seveda prednost. Za delo z družinami je potrebno usposabljanje, gre za zelo težko delo, kjer bi bila potrebna strokovna delavka za vsa področja, saj se znotraj družine pojavljajo psihične stiske, samomorilne težnje, partnerske, učne težave. Spremembe so vidne, kljub vsemu ta

pomoč nekaj prinese. Že sama navzočnost sili družine v spreminjanje vzorcev, kar pa pripelje do rezultatov, vendar ne v vseh družinah. Družinam je najbolj v pomoč kombinacija pomoči, ki jo prejema na domu od laičnih delavk in pomoč, ki jo nudijo na CSD – ju strokovne delavke. Problem je v tem, ker se pri družinah pojavi odpor, saj gre za prostovoljno delo in ne kot storitev. Na centru bi se moralo sestaviti, da je to potrebno. Druga težava pa je ta, da menijo, da gre za funkcijo nadzora, kar pa škodi namenu storitve. Negativna stvar je tudi ta, da ni strokovnih delavk in tako laične delavke s svojo osebno presojo reagirajo na reakcije, ki se v družini dogajajo.

Priloga 12: ZAPIS INTERVJUJA S STROKOVNO DELAVKO 3

Okoliščine intervjuja – intervju sem opravila v pisarni centra za socialno delo. Jaz sem postavljala vprašanja, strokovna delavka pa mi je odgovarjala.

S: Tim storitve pomoč družini za dom ocenjujem kot zelo dobro, v storitvi sodelujem kot koordinatorka, kjer delamo timsko in kjer se izvaja redna evalvacija. Pišejo se natančna poročila. Prednost tima je, da gre za izmenjavo informacij, načrtovanje dela, strokovnost, ter za dodelovanje, kjer v timu sodelujejo vsi. Delo laične delavke bi opredelila kot dobro, saj upošteva nasvete koordinatorke in ostalih strokovnih delavk. Laična delavka dela s celotno družino, ne gre več za učno pomoč, kot je to bilo nekdaj. Rezultati so vidni, saj se dela strokovno. Gre za pomembno storitev in za njeno ohranjanje. Storitev je pomembna za naš center, saj preko laične delavke pridobimo največ informacij o funkcioniranju družine, na ta način pridemo do spoznanja odnosov v družini. To storitev pa bi morali opravljati strokovni delavci, ki imajo ustrezno znanje, vendar če se dela strokovno, potem je lahko tudi laično delo ustrezno. Spremembe v družinah so vidne v odnosih, pri prevzemanju odgovornosti vseh družinskih članov. Storitev je namenjena krepitvi pri vzgoji, pri vlogah, gre za usmerjanje družine in krepitev nje same. Družinam je najbolj v pomoč celostno delo, če seveda želijo sodelovati. Zavestno se morajo odločiti za sprejemanje pomoči, kar pa si sedaj želijo in v kar jih mi ne moremo siliti. Storitev pomoč družini za dom bi morala biti stalnica na centru, kjer bi moral biti zaposlen strokovni delavec, ki bi to pomoč izvajal. Na tej pomoči bi morali delati ljudje, ki se ne bi menjavali.

Priloga 13: ZAPIS INTERVJUJA S STROKOVNO DELAVKO 9

Okoliščine intervjuja – intervju sem izvedla v pisarni centra za socialno delo. Strokovna delavka mi je zelo na hitro dala odgovore, ker je bila v stiski s časom, jaz pa sem si zapisala, kar je povedala.

S: Delo tima ocenjujem kot uspešno, saj sodelujemo in so napredki vidni na terenu, pri družinah. Sodelujem pri pogovoru z ostalimi strokovnimi delavkami ali pa z laično delavko. Delo laične delavke bi opredelila kot korektno. Pri tej pomoči gre za celotno psihosocialno pomoč družini in tako pokriva vse našete standarde. Na ta način gre za spremljanje družin. Na ta način dobimo več informacij, o tem, kaj se dogaja v družini in posledično lahko nudimo boljšo pomoč, ki jo potrebujejo družine. Bolje bi bilo, če bi pomoč izvajala strokovna delavka, saj bi na ta način lahko družini več dala, ji bolje pomagala. Družine sledijo pomoči, ki jim je nudena preko storitve pomoč družini za dom. Spremembe, ki so opazne v družinah opažam pri vzgoji otrok, urejanju njihovega stanovanja, pri odnosih med družinskimi člani in pri vzgoji otrok. Najučinkovitejše je pomoč konkretno na domu družine. Pomoč, ki jo nudijo na centru družinski člani ne razumejo in je težko vpeljati v tak način dela, kot jim je omogočen na

domu. Storitve zaenkrat deluje v redu, potrebno bi bilo pomagati še več družinam. Strokovne delavke na centru imajo premalo časa, ki bi ga lahko posvetile storitvi.

Priloga 14: ZAPIS INTERVJUJA S STROKOVNO DELAVKO 10

Okoliščine intervjuja – intervju sem izvedla v eni izmed pisarn centra za socialno delo. Strokovna delavka mi je na široko predstavila svoj vidik na storitev pomoč družini za dom.

S: Delo tima storitve pomoč družini za dom ocenjujem kot zelo v redu. Jaz sodelujem skupaj s koordinatorko storitve in imam na ta način vpogled v delo. Prav tako imamo intervizije z osatimi strokovnimi delavkami na centru, ko se pojavi kak problem in tako skupaj najdemo možne rešitve. Sodelovanje je namenjeno dopolnjevanju idej in pristopov ter da se delo razporedi med različne strokovne delavke in da tako vsi prispevamo svoj delež v timu. Pri tej pomoči gre za neposredno delo z družino na terenu. Zajema vse tri dimenzije, gre pa bolj za psihosocialno pomoč, za učno pomoč je šlo bolj v prejšnjih letih. Storitve v tej obliki pripomore k temu, da smo več prisotni na terenu. Gre za podporo, sodelovanje na terenu, kar prispeva k spremembam v družinah. Gre pa tudi za vpogled, kjer nas in družinske člane opozori, kje se morajo narediti spremembe. Družine sprejemajo pomoč in jo vidijo kot pozitivno, kot oporo. Od osebe je odvisno, kako opravlja storitev, ene zelo začutijo osebo. Pomembno je, kakšna je oseba in kakšne osebne lastnosti ima. Laične delavke so deležne usmerjenja s strani strokovnih delavk in tako ni nujno, da bi to delo morala opravljati strokovna delavka. Pri tej storitvi gre za zaupanje ljudi našim delavkam, delajo širše z družino, s starši, delajo evalvacijo s starši. Napredki so vidni. Skupaj postavijo cilje in potem pogledajo za nazaj, koliko je bilo narejeno. Pri tem so uspešni, jim gre. Menim, da je pomembna povratna informacija. Družine pomoč v redu sprejemajo, vzpostavi se delo, premiki pri starših, da delajo z otroki. Družinam je v pomoč to, da je laična delavka doma, pri njih, da je v njihovem okolju, kjer se počutijo lagodno. V konkretni situaciji lahko laična delavka kaj vpraša družinske člane. Na centrih pa je umetna situacija, kjer včasih kaj pozabiš, kar si želel vprašati. Pri tej storitvi pa gre za neposredno pomoč doma, kjer jo družina rabi. Slabost storitve je, da je se laične delavke menjujejo, bolje bi bilo, da bi bila ena prisotna za daljše obdobje. Tudi otroci se navadijo na eno osebo in imajo potem težave. Drugače pa storitev trenutno v redu teče.

Priloga 15: ZAPIS INTERVJUJA Z LAIČNO DELAVKO

Okoliščine intervjuja - intervju sem opravila na CSD in sicer v pisarni laične delavke. Najprej sem jo povabila k sodelovanju in ji tako povedala, da ji želim postaviti nekaj vprašanj na temo pomoč družini za dom.

L: Moje delo je naslednje: pomoč pri učenju, pomoč pri vzgoji staršev, razlaga pravil, da jih oni potem znajo postavljati. Učim starše, da otrokom dajejo zadolžitve, da so starši glavni v družini, spodbujam starše in otroke k učenju in zdravemu načinu življenja, opozarjam na red in čistočo, zaradi katerih prihaja do bolezni otrok, spodbujanje k čim večji komunikaciji v družini, da znajo vsi v družini izražati svoje mnenje in da si znajo zastavljati cilje. Na dom hodim enostavno zato, da bi jim pomagala, do boljših življenjskih razmer in da lahko doma, v njihovem primarnem okolju tudi bolje sodelujem z njimi, saj vidim njihovo dinamiko, kako med sabo komunicirajo, kakšna pravila, red imajo in tudi kakšni so pogoji za življenje. Svoje delo vidim zelo pozitivno, imam zelo dober občutek, če lahko komu pomagam in me tako tudi poslušajo. Menim, da dobro opravljam svoje delo, saj so tako vidni tudi dobri rezultati. Držim se pravil profesionalnosti in tako ostalim ne dovolim vstopati v

svoj osebni prostor. Navodila, pravila, naloge poskušam razložiti tako, da jo družine razumejo, povem to v njihovem jeziku in sem prijazna do njih. Z družinami delam na prijazen, korekten način. Družini ob prvem stiku povem, zakaj sem prišla, kaj bomo skupaj počeli, kaj pričakujem od njih. Vzpostavim delovni odnos. Njihova dolžnost pa je, da sodelujejo, da se ne izmikajo odgovornostim. Pri učenju uporabljam učne liste, pri otrocih do tretjega razreda razlagam snov, iščem članke na internetnih straneh, ki se mi zdijo pomembni za posamezno družino in potem tudi te članke vstavim v učni načrt. Veliko se tudi naučim iz knjig, še posebej iz knjige Izštekani najstniki in starši, ki štekajo, dodatno se izobražujem, tako sem bila tudi na seminarjih. Z zaupljivim odnosom nimam težav, vsi mi zaupajo, se odprejo že zelo kmalu. Menim, da je to posledica moje prijaznosti, iskrenosti, odkritega pogovora, podajanja družinam lastne izkušnje. Sodelujem tudi z ostalimi strokovnimi delavkami, ki so vključene v družine in še tam dobim kakšen odgovor, kjer ne znam ravnati v družini in tako skupaj rešimo problem. Spremembe v družinah so posledica sodelovanja z mano, na način, da se nekaj skupaj naučimo in tako delamo spremembe. Pri nekaterih otrocih so vidne spremembe, saj so bolj ubogljivi, poslušajo starše. Naučijo se, kako morajo starši postavljati pravila, da se znajo pogovoriti z otroki in ne samo zahtevati od njih, kaj bi morali narediti. Starši so tako tudi bolj potrpežljivi in vztrajni. Najbolj pa je pri družinah vidno sproščeno vzdušje, se imajo bolj radi in se ne kregajo. Enkrat mesečno se dobivam s koordinatorko storitve Pomoč družini za dom, kje se pogovarjamo, kaj bi še lahko izboljšali. Mesečno hodimo tudi na obiske k družinam, kjer preverjamo v kolikšni meri smo z družinami izpolnili cilje, ki smo si jih zastavili in si tako zastavimo tudi nove. Kadar imam kakšno vprašanje, se posvetujem tudi s strokovnimi delavkami, ki so vključene v to storitev. To poteka na individualne način, ker se drugače težko uskladimo, da bi lahko imeli skupno intervizijo. S tem, ko pomagam družinam sem pridobila velik pozitivnih izkušenj, se veliko naučila, pridobila dodatno znanje, kako delati z družino. Na ta način lahko tudi vidiš realno sliko življenja ljudi, s kakšnimi problemi se soočajo. Pridobila sem tudi veliko zase, saj sem tako bolj začela ceniti to kar imam, kar je res pomembno v življenju. Glede sprememb, kako bi lahko to storitev še izboljšali menim da bi CSD moral imeti več pooblastil in bi na ta način lahko kakšne stvari hitreje izpeljali. Da bi jim tako dali določene zadolžitve in bi jih morali narediti. Družine bi morale vključevati ne na prostovoljni bazi, ampak tako, da če bi center presodil, da potrebujejo to pomoč, bi jo vsi morali sprejeti. Potrebno je omeniti, da je ta storitev na tem centru na zelo visokem nivoju, kjer se dnevno vodijo vsa poročila posamezne družini, da ima posamezna družina svoj individualni načrt pomoči, sodelovanje s strokovnimi delavci, sodelovanje s šolo kar prinese do istega sistema dela in dopolnjevanja. Pokazalo se je, da je večina staršev zadovoljnih s pomočjo in so tako pripravljeni sodelovati in tako pripravljeni spremeniti tudi kaj pri sebi, saj sami iščejo nasvete, mnenja in tako izražajo tudi hvaležni. Bolje bi bilo, da se laične delavke ne bi vsako leto menjavale in bi se na ta način ohranjal en sistem dela in kjer ne bi bilo potrebno ponovno vzpostavljati zaupen odnos z drugo osebo. Potrebno bi bilo uvesti, kot redno zaposlitev eno laično delavko ali strokovno delavko, ki bi opravljala to delo. Prav tako bi bilo koristno, če bi imeli skupne time, kjer bi skupaj reševali probleme.

Priloga 16: ZAPIS INTERVJUJA S STROKOVNO DELAVKO A

Okoliščine intervjuja – intervju sem izvedla v pisarni šole, kjer strokovna delavka dela. Povedali sem ji, da ji bom zastavila nekaj vprašanj, na temu pomoč družini za dom.

S: Z laično delavko sodelujem slabo, center pa posreduje informacije o poteku pomoči. Včasih je bilo več sodelovanja. Sedaj pa sem sama morala dati pobudo, da smo začeli sodelovanje. Sedaj pa sodelujemo v redu,

dobro. Pri tej storitvi gre za učno pomoč, laična delavka z otrokom opravi tisto, česar v šoli ni naredil in prav tako dela z družino. V tem primeru, dela z mamo otroka, načrtuje za naprej, strategije, kako. Pri otrocih ni vidnih sprememb v šoli, nastanejo vedno nove težave, fant je ne uboga, ne delata skupaj. Laična delavka ima svoj koncept dela, ampak otrok ni vodljiv in tako težko delata skupaj. Laična delavka bi morala imeti izobrazbo, saj nima psihološkega znanja. Sodeluje z otrok z motnjo, za kar bi morala imeti znanje. To storitev bi zagotovo morala opravljati strokovna delavka, psihologinja, pedagoginja. Delo laičnih delavk je absolutno v pomoč družinam, je smiselna, odvisno pa je od tega, koliko te pomoči družine vzamejo. To delo bi morala opravljati strokovna delavka, dogovor o sodelovanju s centrom bi moral priti na šolo, skupaj bi pogledali katere so uspešne strategije pomoči. Mi bi morali povedati, kaj pričakujemo, kaj bo laična delavka počela z otrokom doma in nam potem dala povratno informacijo. Naše delo in delo laične delavke bi se moralo dopolnjevati.

Priloga 17: ZAPIS INTERVJUJA S STROKOVNO DELAVKO B

Okoliščine intervjuja – intervju sem izvedla na šoli. Imela sem zapisanih par vprašanj s katerimi sem si pomagala med intervjujem in si tako zapisovala izjave razredničarke.

S: Lani sem sodelovala z njo. Prišla je v šolo na pogovor, kjer smo se pogovarjali o tem, kaj dela Ž. v šoli, kakšne so njegove delovne navade in kaj je potrebno narediti doma. Z zadnjo laično delavko je bilo sodelovanje, saj se je tudi sama zanimala za delo. Skupaj sta doma reševala domače naloge. Sedaj so površno narejene in tudi ne sodelujemo z laično delavko. Po mojem mnenju gre za pomoč staršem, za njihovo vodenje, pomoč pri delu doma, pri vzgajanju. Je pa odvisno od posameznika, z to zadnjo je bilo sodelovanje. Ni pa mi všeč, da se tako menjujejo, ena bi morala biti za daljše obdobje, tudi za otroke je težje, saj gre za otroke z motnjami in se težko privadijo novi osebi. Potrebno je tudi, da se laične delavke naučijo, kako pristopiti takemu otroku in družini. Ž. je samostojen pri oblačenju, ko smo v jedilnici, si sam postreže jed in tudi pospravi za sabo. Ima še težave s koncentracijo, kar pa je del njegove motnje. Si tudi zapomni in povezuje stvari, domače naloge vedno dela, vendar je površen. Napredek je viden, še posebej po medikamentni terapiji. Starši tudi lepo sodelujejo s šolo, vprašajo za mnenje. Enkrat na teden imajo pogovor s svetovalno delavko na šoli. Ž. ponavlja drugi razred, še lani je bil zelo nevodljiv in kljubovalen, letos pa je veliko lažje delati z njim. Včasih je še površen pri delu, npr. pri natančnem barvanju. Druga področja pa mu kar gre, abecedo je osvojil in celo blesti v njej. Številčna predstava je tudi boljše kot lani, pri športni pedagoginji pa ni napredoval, ne zna posnemati. Mislim, da je najpomembnejše sodelovanje, znanje in izkušnje. Bi pa bilo sigurno bolje, da bi to storitev opravljala strokovna delavka. Ž. je ogromno je napredoval, kar je prispevala tudi laična delavka, mi je delala z njim. Tudi starša sta pripomogla, saj sta vodljiva, sodelovalna in delata za njegovo boljše. Tako še naprej potrebujejo laično pomoč in pomoč na šolskem področju. Pomoč je definitivno koristna, tudi za starše.

Priloga 18: ZAPIS INTERVJUJA S STROKOVNO DELAVKO C

Okoliščine intervjuja – intervju sem izvedla na šoli. Jaz sem zastavljala vprašanja strokovna delavka pa mi je odgovarjala, kar sem si tudi zapisovala.

S: Laična delavka je prišla parkrat k nam, kjer je vprašala kako Ž. napreduje, kje še ima težave. Povemo tudi, kako mi delamo in kako dela ona. Se zanima, kako poteka delo. Po mojem mnenju nudi celotno pomoč družini, daje

podporo, nudi svetovanje. Laična delavka se zanima za to, kako družina funkcionira, tako skupaj tudi več sodelujejo. Včasih pridejo straši tudi vmes na pogovor, povedo, kako opažajo delo doma. Ž. sedaj lažje dojema stvari, rad barva slikice, ve veliko stvari. Se vidi napredek. Tudi domače naloge dela redno. Prav tako je Ž. sedaj samostojen pri oblačenju in obuvanju. Včasih sicer noče in izsiljuje z jokom, vendar jaz vztrajam, da si sam, doma pa verjamem, da so kdaj popustljivi in to naredijo namesto njega. Sedaj je bolj samostojen. Ko gre lulat pa še potrebuje nadzor. Otroke s prilagojenim programom tudi učimo bolj skrbni za življenje, učimo jih samostojnosti in osnovnih stvari, kot so pisanje črk. Kot pa sem že povedala, je pomoč nudena tudi staršem na naši šoli, kjer imajo pogovore z laično delavko, ki jih usmerja glede vzgoje. Z očetom je tako možna bolj komunikacija. Tako tudi ona in mi opozarjamo, kako se je potrebno pripraviti za šolo. Starši so skrbni kolikor zmorejo. Definitivno pomoč pomaga. Moti pa me to, da se te laične delavke ves čas menjujejo, saj je potrebno veliko časa, da se razloži novi, kaj je potrebno delati in kako. S prejšnjo smo se kar lepo ujeli. Po mojem mnenju je odvisno od tega, koliko znanja ima in koliko zanimanja ima za to delo. Ampak bi seveda bilo bolj zaželeno, če bi to delo opravljala strokovna delavka. Sigurno pomaga, več kot je ljudi vključenih v pomoč, bolj pomaga.

Tabela 1 – kodiranje – Družina A

Izpis relevantnega dela besedila	Koda I. reda	Koda II. reda
V storitev smo vključeni manj kot eno leto, saj smo začeli aprila letos, ampak to zaradi T.	Vključitev v storitev zadnje leto	Aktivno sodelovanje s centrom zadnje leto
Že prej smo bili vključeni za moja starejša dva otoka.	V storitev vključeni že v preteklosti	Preteklo sodelovanje s centrom
Vključitev je bila prostovoljna, na pobudo šole in centra za socialno delo.	Vključitev s strani šole in centra	Sodelovanje zunanjih oseb
Konflikte s T. sem prej reševala tako, da sem se odmaknila, ker se je T. začel jokati. Probleme, ki sem jih imela v družini s T., sem reševala sama. Bilo je težko.	Samostojno reševanje konfliktov in problemov	Nemoč staršev
T. je bil že takrat vključen v podaljšano bivanje, kjer so mu pomagali pri domači nalogi.	Individualna pomoč v šoli	Zunanja oblika pomoči družini
T. se že od prej ne razume s svojo starejšo polsestro in polbratom. Nikoli se niso marali.	Nerazumevanje družinskih članov	Neurejeni družinski odnosi
Sedaj so vidne spremembe pri T., saj dela vsak dan domačo nalogo in se tudi več pogovarjava.	Napredek na učnem področju in komunikaciji po vključenosti v program	Posledica vključenosti družine v program
Spremembe so vidne predvsem pri domači nalogi, kjer mora biti zraven in tako delata skupaj. Včasih tudi kaj prebereva, ampak to je zelo odvisno od dneva, kako se T. počuti in kaj želi delati. Se tudi druživa in tako sva zadnjič šla do trgovine peš. Druživa se zunaj, na kolesu.	Več skupnih aktivnosti	Posledica vključenosti družine v program

Sedaj zaznavam manj konfliktov, ampak T. vztraja in mora biti po njegovo.	Boljše spoprijemanje s konflikti	Posledica vključenosti družine v program
To je mogoče posledica storitve.	Napredki mogoče posledice programa	Posledica vključenosti družine v program
Od začetka sta z laično delavko več delala domače naloge, kot pa zdaj	Sprva učna pomoč	Sodelovanje z otrokom
T. dobre točke so pomoč, saj mi skoraj vedno pomaga pri kakšnih opravilih in sedaj sodelujeva pri delanju domačih nalog. Moje dobre točke pa so, da poslušam njegovo mnenje in ne delam po svoje.	Sodelovanje med mamo in otrokom	Uspešni načini spoprijemanja z izzivi
Sodelujeva, sicer pa je neposlušen in vztraja pri svojih odločitvah.	Sodelovanje	Posledica vključenosti v program
Sama sem prispevala k napredku tako, da mu sedaj vedno pogledam, kaj ima za domačo nalogo, mu pregledam zvezke, kaj so not zapisale učiteljice in z njim naredim domačo nalogo in mu na ta način pomagam.	Prispevek matere na učnem področju	Posledica vključenosti v program
Na začetku sodelovanja smo si skupaj zastavili naslednje cilje: da bo T. opravljal domače naloge, da se bo T. kaj naučil, da bo T. ubogal. Dosegli smo samo cilje pri delanju domačih nalogah in pri tem, da se bo kaj naučil.	Doseženi cilji samo na učnem področju	Udejanjanje ciljev na učnem področju
Cilje si še vedno zastavljamo skupaj z laično in strokovno delavko, predvsem ob mesečnih obiskih. Sodelujemo, vsak pove svoje želje in potem se dogovorimo skupaj o ciljih.	Mesečno skupno zastavljanje ciljev ob pomoči CSD	Oblika izvajanja pomoči – skupno zastavljanje ciljev
Delo laične delavke ocenjujem z oceno tri na lestvici od ena do deset.	Slaba ocena laične delavke	Ocena laične delavke
Laična delavka bi se s T. morala bolj vključiti pri pomoči z učenjem, da bi se T. učil zraven nje, sproti pisal domače naloge, bral, vadal poštrevanko, takrat ko bi ona prihajala, saj menim, da je ta pomoč temu namenjena.	Več učne pomoči s strani laične delavke	Namen storitve
Zdi se mi, da laična delavka preveč poudarja, da je T. predebel, kar ga žalosti.	Laična delavka bi morala spremeniti odnos do otroka	Spremembe programa
Laični delavki lahko zaupam T., ne zaupam pa ji osebnih stvari.	Zaupanje fanta; nezaupanje osebnih stvari	Ocena laične delavke
Pomoč na CSD mi pomaga, saj dam iz sebe, kar je težko in potem imam individualne ure najprej s strokovno delavko in nato še s psihologinjo. Pomoč na CSD doživljam pozitivno in koristno.	Pozitivno in koristno ovrednotenje pomoči na centru	Ocena pomoči centra
Želela bi, da bi bilo več učne pomoči s strani laične delavke T., da bi mu pomagala pri vedenju, da bi se več pogovarjala, kako se vesti, da ne bi odgovarjal in da bi bil spoštljiv do starejših.	Več učne pomoči ter dela na komunikaciji	Predlogi za izboljšanje

Tabela 2 – kodiranje – Družina B

Izpis relevantnega dela besedila	Koda I. reda	Koda II. reda
V storitev Pomoč družini za dom sem vključena že štiri leta.	Dolgoletna vključenost v program	Sodelovanje s centrom
Takoj z laično delavko nisem vzpostavila zaupnega odnosa, saj sem potrebovala čas, saj se težko odprem vsaki osebi.	Nezaupen odnos	Navezovanje stika
Laična delavka prihaja na obisk zaradi problemov v družini, pomaga glede vzgoje otrok, usmerja mene in moža v smer, ki je potrebna otrokom. Ne gre za učno pomoč, saj je to naloga staršev in to ni vloga laične delavke. Njena naloga je pomoč staršem, če so v hudi stiski, da jim laična delavka pomaga glede vzgoje otrok.	Svetovanje laične delavke o vzgoji otrok Naloga laične delavke ni učna pomoč	Oblika izvajanja pomoči Oblika izvajanja pomoči
Včasih sem reševala težave tako, da jim nisem dajala nobenih ukazov, ker tega nisem zmogla. Sedaj je viden tudi napredek pri otrocih, posebej pri T., ki je sedaj pridna v šoli, posluša, ko pride domov, takoj naredi domačo nalogo, katero potem pride pokazat meni in skupaj pogledava, ali je prav rešila. Sedaj znam rešiti situacijo, če pride do konflikta, če česar ne vem, vprašam laično delavko, kaj bi bilo potrebno narediti.	Spoprijemanje s težavami pred vključitvijo v program Spoprijemanje s težavami po vključitvi v program Spoprijemanje s težavami po vključitvi v program	Načini reševanja problemov prej Način reševanja problemov sedaj Načini reševanja problemov sedaj
Spremembe so vidne pri otrocih in sicer, saj sedaj bolj poslušajo, so bolj pridni, če nagajajo jih kaznujem in jih postavim v kot, kjer morajo počakati določen čas. Napredek je viden tudi pri učenem uspehu. Glede partnerskega odnosa ni prišlo do sprememb, saj sva imela s partnerjem že prej urejen odnos.	Spremembe po vključitvi v program Spremembe po vključitvi v program Ni sprememb po vključitvi v program	Posledica vključenosti v program Posledica vključenosti v program Urejeni družinski odnosi
Pridobila sem samozavest, da sem postala bolj samostojna, sedaj si bolj upam ukazati otrokom, kaj smejo in česar ne. Sedaj se zavedam, da lahko dam otroku kazen, saj pri tem ne gre za kakršnokoli obliko nasilje. Prej tega nisem bila zmožna narediti, ker sem odraščala v družini, kjer je imel oče težave z alkoholom in sem	Spremembe po vključitvi v program Nezmožnost soočanja s problemom	Posledica vključenosti v program Neurejeni družinski odnosi

tako bila večkrat pretepena. Prej nisem mogla dati otroka v kot in ga na ta način kaznovati		
Moje dobre točke spoprijemanja s problemom so, da se sedaj dogovarjamo v družini, da otroci poslušajo, ko jim kaj ukažem.	Sodelovanje med družinskimi člani	Posledica vključenosti v program
Jaz sem prispevala k boljšim razmeram v družini, na način, da sem odšla k psihologinji na CSD, kjer mi je znala pomagati.	Tim storitve pomoč družini za dom	Sodelovanje s CSD
Na CSD-ju sem imela razgovore še z eno strokovno delavko. Sodelovala sem tudi s koordinatorko laične pomoči, ki je hodila na mesečne obiske.	Tim storitve pomoč družini za dom	Sodelovanje s CSD
Cilji so bili doseženi. Sami smo predlagali cilje in smo jih potem skupaj z laično delavko in koordinatorko pregledali.	Cilji doseženi	Oblika izvajanja pomoči
Sedaj pa si sami zastavljajo cilje brez laične delavke.	Samostojno zastavljanje ciljev	Posledica vključenosti v program
Z laičnim delom sem imela pozitivne izkušnje.	Pozitivna izkušnja	Zadovoljstvo s storitvijo
Skupne pomoči s strani CSD-ja ni bilo, saj sem imela individualna srečanja s strokovnimi delavkami.	Ni sodelovanja tima	Tim storitve pomoč družini za dom
Pomoč je bila koristna in ne razumem, zakaj je nekateri ljudje ne sprejmejo, saj gre za prostovoljno pomoč.	Prostovoljna, koristna pomoč	Zadovoljstvo s storitvijo
Želela bi si, da bi bila ves čas ena laična delavka in ne bi bilo potrebno z vsako na novo vzpostavljati deloven in zaupen odnos. To težko sprejmejo tudi otroci.	Ena laična delavka	Predlogi za izboljšanje

Tabela 3 – kodiranje – Družina C

Izpis relevantnega dela besedila	Koda I. reda	Koda II. reda
V storitev smo vključeni že tretje leto in se bomo še dogovorili, če bomo še drugo leto.	Dolgoletna vključenost v program	Dolgoletno sodelovanje s centrom
Probleme smo reševali prej in sedaj sami, brez laične delavke, ampak z lepo besedo.	Načini spopadanja s problemi	Urejeni družinski odnosi
Vloga laične delavke je učna pomoč otrokom. Laična delavka ne pomaga pri vzgoji otrok. Ena laična delavka se je prej samo igrala z otroki in je samo sedela in gledala.	Učna pomoč otrokom	Način izvajanja pomoči
	Vzpostavljeno zaupanje	Sodelovanje staršev

Z laično delavko sem vzpostavila zaupen odnos in nimam ničesar proti njej.		
Ni vidnih sprememb nikjer in je isto kot je bilo.	Ni sprememb po vključitvi	Posledica vključenosti v program
Sami smo videli, da moramo počistiti plesen v hiši in bi bili v vsakem primeru to naredili	Samostojno reševanje težav	Ni potrebe po zunanji pomoči
Pridobila sem veliko znanja od laične delavke in si zapomnila, kar mi je povedala.	Koristnost pomoči	Posledica vključenosti v program
S problemi se soočamo skupaj, se dogovorimo.	Samostojno reševanje težav	Načini reševanja težav
Cilji so delno prispevali k boljšim razmeram v družini.	Prispevek ciljev k spremembam	Oblika izvajanja pomoči
Laična delavka in strokovna delavka sta ob mesečnih obiskih sami povedali, kaj bi bili cilji za naprej in smo se potem skupaj dogovorili. Cilje si zastavljamo tudi ob pomoči laične delavke.	Sodelovanje z laično delavko	Oblika izvajanja pomoči – skupno zastavljanje ciljev
S storitvijo pomoč družini za dom sem zadovoljna, ampak razmišljamo, da drugo leto ne bi bili več vključeni v to storitev.	Zadovoljstvo s storitvijo	Zadovoljstvo s storitvijo
Ves čas bi morala biti ena izvajalka.	Ena laična delavka	Predlogi za izboljšanje
Potrebovali bi še finančno pomoč.	Finančna pomoč	Predlogi za izboljšanje
Na centru ne bi želela imeti pogovorov s psihologinjo.	Ne sprejemanje pomoči na centru	Pomoči na CSD

Tabela 4 – kodiranje – Družina D

Izpis relevantnega dela besedila	Koda I. reda	Koda II. reda
V storitev pomoč družini za dom smo sedaj vključeni že tretje leto in bi bili radi še kar naprej vključeni.	Dolgoletna vključenost v program	Sodelovanje s CSD
Cel dan preživiva z otrokoma, saj sta zelo energična in jih je potrebno imeti ves čas na očesu.	Samostojno reševanje težav	Sodelovanje med starši in otroci
Še vedno se zjutraj dogovorim z otrokoma, kako bo potekal dan, kar nam je vsem v veliko pomoč, tudi otroka sta tako bolj organizirana.	Načini spoprijemanja s problemi	Sodelovanje med starši in otroci
Spremembe so vidne pri otrocih, najbolj pri njihovi vključenosti, imajo nek ritem, vedo kaj laična delavka od njih pričakuje, tudi sami sodelujejo in se vidi uspešnost dela. Otroka sedaj zelo ubogata, sploh ko pride laična delavka, saj jih ima v malem prstu in se	Spremembe po vključiti v storitev	Posledica vključenosti v program

točno ve, kaj se sme in kaj ne. Tudi jaz, ko vidim, da Ž. kaj razjezi, ga takoj pomirim, saj točno vem, kaj mu je. Tudi ko sedimo za mizo pri kosilu, sem zraven njega in ga oговорim, da ne začne kaj metati po tleh, saj je zelo nepredvidljiv in točno ne ve, kaj sme in česar ne.	Postavljanje meja otrokom	Sodelovanje med starši in otroci
Laično delavko vidim kot dobro prijateljico, tudi prijateljico otrok, da ni samo stroga, ampak je lahko tudi popustljiva. Otroka sta v pričakovanju, preden pride, da jima pomaga tudi pri učenju. Nama daje nasvete in se tako veliko naučiva od nje, ima tudi veliko izkušenj, če česar ne vemo, jo vprašamo, če nam ona ne zna takoj odgovoriti, nam sporoči kasneje. Bili smo presrečni, ko je ta laična delavka prišla k nam in da smo lahko z njo takoj vzpostavili zaupen odnos.	Ocena laične delavke Učna pomoč Nudenje pomoči laične delavke Prvi stik z laično delavko	Zadovoljstvo z izvajalko pomoči Sodelovanje otrok in laične delavke Sodelovanje laične delavke in staršev Vzpostavljanje zaupnega odnosa
Spremembe pri otrocih so vidne pri vodenju Ž., pri tem, da gre sedaj sam na stranišče, česar prej ni zmožel; pri pospravljanju; čistoči; pri oskrbi otrok; pristop glede učenja; kako motivirati otroka, ko se ta začne upirati – sedaj je dosti lažje, saj se več ne lovijo. Laična delavka si vzame čas in nagrajuje delo, tako kot tudi mi sami.	Spremembe po vključenosti v storitev Delo laične delavke	Posledica vključenosti v program Način izvajanja pomoči – strategija
Sedaj imava več samozavesti in se vidi, da laična delavka želi pomagati. To so najina znanja, ki sva jih pridobila od laične delavke.	Pridobljena znanja	Posledica vključenosti v program
V družini se dogovarjamo, se enakopravno odločamo. Vse je stvar dogovora, držimo se terminov in obveznosti.	Sodelovanje družinskih članov	Posledica vključenosti v program

Otroci so vključeni v pevski zbor, plešeta in hodi k verouku samo Ži. Ža. pa doma učimo potem tisto, kar se Ža. nauči pri verouku.	Načini reševanja družinskih težav	Sodelovanje staršev
Sam sem prispeval, da sem nasvete uporabil v praksi, da sem sodeloval z laično delavko, da vprašam česar ne vem.	Sodelovanje laične delavke in staršev	Sodelovanje staršev
V pomoč je tudi pogovor na CSD-ju s strokovnimi delavkami, še posebej s koordinatorko storitve.	Pomoč tima storitve na CSD	Načini pomoči na CSD
Cilje z laično delavko pogledamo za nazaj, kaj smo dosegli, kaj bi še bilo potrebno storiti za naprej. Začeli smo iz nule, najprej smo dosegli samostojnost pri čistoči, pri oblačenju otrok, pri pospravljanju, delanju domačih nalog.	Udejanjanje ciljev	Oblika izvajanja pomoči – skupno pregledovanje ciljev
Rezultati so vidni v šoli. Zame je velikega pomena vztrajnost, saj je bil na začetku upor otrok večji od naše volje, volje staršev, sedaj gre to z lahkoto.	Spremembe po vključenosti v program	Posledica vključenosti v program
Sedaj večinoma sami predlagamo cilje.	Samostojno zastavlja ciljev	Samostojno zastavljanje ciljev
Delo laične delavke ocenjujem z odliko, boljše si nismo mogli želeli, saj nam je v veliko korist. Prejšnji dan smo skupaj pekli pico, česar prej niso nikoli in sedaj pečemo sami, ker imajo otroci zelo radi domač kruh.	Druženje izvajalke pomoči s starši in otroci	Sodelovanje staršev, otrok in izvajalke
To je zelo koristno, kar počnemo skupaj.	Koristno preživljanje prostega časa	Sodelovanje med udeleženci pomoči
V velik pomoč so pogovori na centru, saj ponudijo možnost za pomoč in s tem nimam slabih izkušenj. Prvič je bil prisoten majhen strah, saj nisem vedel, kako bodo to pomoč sprejeli otroci.	Koristna pomoč CSD	Sodelovanje s CSD
Glede sprememb, bi želel da bi bili še bolj samostojni v družini in da bi imeli otroci več spoštovanja do ljudi, da bi bili bolj vljudni, in da bi se opravičili, če kaj narobe naredijo.	Želene spremembe pri vedenju otrok	Spremembe v družinski dinamiki
Glede storitve pa bi si želel, da bi bila vedno ena izvajalka, saj otroka težko sprejemata nove ljudi.	Ena izvajalka ves čas	Predlogi za izboljšanje

Tabela 5 – kodiranje – Družina E

Izpis relevantnega dela besedila	Koda I. reda	Koda II. reda
V storitev smo letos vključeni drugo leto.	Dvoletna vključenost v program	Sodelovanje s CSD

Laična delavka je pomagala pri vsem, pri nasvetih, če kaj ne vemo, vprašamo, pomaga nam tudi pri reševanju kakšnih vlog, daje pohvale, daje svoje izkušnje, takoj je pripravljena za pomoč in je dosegljiva izven delovnega časa. Laična delavka nam je dala veliko nasvetov, pomagala nam je s pogovorom, bila je vedno nasmejana in tako prinesla pozitivno energijo. Uporabila je tudi hec, kar je bilo pozitivno.	Pomoč, ki jo nudi laična delavka Pomoč, ki jo nudi laična delavka	Sodelovanje med laično delavko in starši Ocena laične delavke
Spremembe so pri otrocih, pri čistoči v hiši, spremembe so tudi v šoli, pri domačih nalogah. Spremembe so vidne pri tem, kaj otroci zjutraj oblečejo v šolo, saj so se včasih hoteli sami obleči in niso upoštevali mene. Sedaj jim zvečer pripravim, kaj bodo oblekli in to tudi zjutraj naredijo. Včasih je potrebno povzdigniti glas. Kar se mora se mora narediti. Laična delavka pove, kaj moramo narediti in to potem naredimo, daje tudi pohvale, pomaga. Napredek je pri učenem uspehu. Starejša hčerka ima boljše ocene. Gre tudi za pomoč pri domačih nalogah, za igranje družabnih iger in za pogovor. Sedaj tudi bolj ubogajo, naredijo domačo nalogo, takoj ko pridejo domov in potem jim jo pregledam. Sedaj se več pogovarjamo, tudi o šoli, o vrtcu.	Spremembe v družini po vključitvi v program Pozitivne spremembe v družini po vključitvi v program Način dela laične delavke Pozitivne spremembe po vključitvi v program	Vpliv vključenosti v program Vpliv vključenosti v program Delo laične delavke Vpliv vključenosti v program
Pridobili smo veliko. Doma se usedemo, upoštevamo mnenje otrok, dobijo kar jim pripada, imajo za jesti, niso umazani, za vse je poskrbljeno. Sami smo prispevali s sodelovanjem, smo se potrudili, kaj spremeniti, tako kot smo spremenili način oblačenja zjutraj.	Pozitivne spremembe po vključitvi v program Prispevek družinskih članov k spremembam	Vpliv vključenosti v program Sodelovanje med starši in otroci
Cilji so bili doseženi in jih sedaj zastavljamo tudi sami ob pomoči laične in strokovne delavke.	Pozitivno izpeljani cilji; skupno zastavljanje ciljev	Sodelovanje med izvajalko, strokovnim delavcem in starši
Delo laične delavke je zelo pozitivno in koristno. Koristno je tudi delo strokovnih delavk na CSD-ju. Strokovni delavki lahko zaupam in ji povem stvari katere doma možu ne more zaupati.	Pozitivna ocena izvajalke Zadovoljstvo s pomočjo na centru	Zadovoljstvo z izvajalko Sodelovanje s centrom
S pomočjo smo zadovoljni, bilo bi bolje, da bi bila ves čas ena laična delavka.	Zadovoljstvo s pomočjo	Predlogi za izboljšanje

Sedaj smo se dovolj naučili in pomoči ne bomo več potrebovali.	Zaključitev programa	Zadovoljstvo s programom
--	----------------------	--------------------------

Tabela 6 – kodiranje – Strokovna delavka 1

Izpis relevantnega dela besedila	Koda I. reda	Koda II. reda
Strokovne delavke na CSD-ju nimajo časa, da bi se uskladile glede mesečnih timov, da bi lahko sodelovale z ostalimi sodelavkami. Jaz, kot koordinatorka storitve imam vpogled v delo laičnih delavk, saj hodim na mesečne obiske, ker pregledujemo cilje. V primeru, kjer je potrebna pomoč ostalih strokovnih delavk, se stopi do nje. Poročila so dostopna vsem, vendar je lahko to samo delni vpogled, ker so preobremenjene z delom. Sicer sodelujemo, vendar bi lahko bilo bolje, kar pa je odvisno od organizacije in časa.	Preobremenjenost strokovnih delavk za timsko delo Delo koordinatorke v timu Sodelovanje med timom storitve je zadovoljujoče	Sodelovanje tima storitve Sodelovanje med laično delavko in strokovno delavko Sodelovanje tima storitve
Gre za celoto pomoči, kar vključuje učno pomoč, psihosocialno svetovanje in tako tudi spremljanje družin. Poudarek je na delu z družino. Prvotno gre za pomoč, zaradi učnih težav, bolezni, potem pa se razvije v celostno pomoč. Pogovori so za družino v družini, odpiramo razne teme in tako tudi sodelujemo s šolami.	Namen vključevanja družin v storitev za center	Namen storitve
Kot pozitivno stran laičnega dela za CSD opredeljujem to, da je lahko obravnava na CSD-ju kvalitetnejša, ker tako družino poznamo, poznamo njene potrebe in kjer je vzpostavljen zaupen odnos. Gre za skupno iskanje rešitev, zastavljanje cilje. Na ta način vemo kdo so in kaj potrebujejo.	Pomen vključenosti družin v storitev za center	Proces izvajanja pomoči
Laična delavka nima vsega znanja, takšnega kot ga imajo strokovne delavke. Potrebovale bi dodatno izobraževanje, kako stopiti v družino, kako vzpostaviti delovni odnos. Na ta način, ko sodelujemo z družinami, se sprostimo srečujemo z različnimi veščinami, metodami za opravljanje tega dela.	Usposobljenost laične delavke Nova znanja na osnovi sodelovanja	Ocena izvajalke pomoči Pridobivanje znanja
Spremembe v družinah so vidne celostno in sicer pri komunikaciji, medsebojnih odnosih, šolskem delu. Napredek je tudi pri tem, da so prevzeli del odgovornosti nase in tako potem	Spremembe pri družinah po vključenosti v program	Posledica vključenosti v program

tudi uvideli, da je potrebno narediti kakšne spremembe. Ampak to ne pri vseh družinah.		
Družine skozi storitev dobijo različne informacije, kam lahko gredo po pomoč, kakšne imajo pravice, hkrati pa gre za delo na sebi.	Pridobitve skozi storitev	Posledica vključenosti v program
Skozi obiske laične delavke, nudijo osebno pomoč. Najprej laična pomoč in potem osebna pomoč, kot vir informacij.	Pridobitve skozi storitev	Sodelovanje med laično delavko in družino
Laične delavke bi potrebovale dodatno izobraževanje, znotraj ali zunaj centra.	Potreba po dodatnem izobraževanju laičnih delavk	Predlogi za izboljšanje
Lahko bi bile laične delavke tudi več časa prisotne v družini kot sedaj.	Potreba po časovno obširnejši storitvi	Predlogi za izboljša je

Tabela 7 – kodiranje – Strokovna delavka 2

Izpis relevantnega dela besedila	Koda I. reda	Koda II. reda
Delo celotnega tima bi ocenila kot srednje dobro oz. dobro. Je tim in se načrtuje pomoč. Moja vloga je ta, da me ostale strokovne delavke ali laične delavke povabijo v sodelovanje z namenom, da podam svoje mnenje, videnje. Jaz skupaj s strokovnimi delavkami usmerjam laično delavko, kaj naj počne, saj so družine različne in se pogovorimo, kaj je težava, kar pa potem laična delavka dela z družinami. Seznanim, opravim laično delavko, da lahko tedensko pomaga družinam.	Ocena tima pomoči družinam Vloga in naloga strokovne delavke v timu pomoči Uspostavljanje laične delavke za delo z družinami s strani strokovne delavke	Uspešnost tima storitve Sodelovanje tima - med strokovnimi delavkami in izvajalkami Sodelovanje tima – laične delavke in strokovne delavke
Delo laične delavke bi opredelila, kot pomanjkljivo, saj ji manjka izobrazba, za teme ki jih obravnava. Njeno delo je v redu. Pri storitvi pomoč družini za dom, ne gre samo za učno pomoč, če lahko tako rečem, laični delavka tudi ni usposobljena za učno pomoč, nima znanj. Namen storitve tudi ne bi smelo biti spremljanje.	Ovrednotenje dela laične delavke Namen vključevanja družin v storitev za center	Ocena izvajalke pomoči Namen storitve
Gre za dodatno pomoč, spremljanje, delo z družino tedensko, gre za to, da na ta način laične delavke približajo pomoč centra na njihovem domu, kar je seveda prednost.	Prednost izvajanja storitve za center	Sodelovanje med centrom in družinami
Za delo z družinami je potrebno usposabljanje, gre za zelo težko delo, kjer bi bila potrebna strokovna delavka za vsa področja, saj se znotraj družine	Potreba po usposabljanju laične delavke	Usposobljenost izvajalke za delo z družino

pojavljajo psihične stiske, samomorilne težnje, partnerske, učne težave.		
Spremembe so vidne, kljub vsemu ta pomoč nekaj prinese. Že sama navzočnost sili družine v spreminjanje vzorcev, kar pa pripelje do rezultatov, vendar ne v vseh družinah.	Spremembe v družini po vključenosti v storitev	Posledica vključenosti v program
Družinam je najbolj v pomoč kombinacija pomoči, ki jo prejemajo na domu od laičnih delavk in pomoč, ki jo nudijo na CSD – ju strokovne delavke.	Pomembnost kombinacije pomoči na domu in centru	Način izvajanja pomoči
Problem je v tem, ker se pri družinah pojavi odpor, saj gre za prostovoljno delo in ne kot storitev. Na centru bi se moralo sestaviti, da je to potrebno.	Potreba po stalni storitvi programa na centru	Predlogi za izboljšanje
Druga težava pa je ta, da menijo, da gre za funkcijo nadzora, kar pa škodi namenu storitve.	Funkcija storitve ni nadzor	Predlogi za izboljšanje
Negativna stvar je tudi ta, da ni strokovnih delavk in tako laične delavke s svojo osebno presojo reagirajo na reakcije, ki se v družini dogajajo.	Neznanje laičnih delavk za delo z družinami vpliva na to, da delajo po svoji lastni presoji	Predlogi za izboljšanje

Tabela 8 – kodiranje – Strokovna delavka 3

Izpis relevantnega dela besedila	Koda I. reda	Koda II. reda
Tim storitve pomoč družini za dom ocenjujem kot zelo dobro, v storitvi sodelujem kot koordinatorka, kjer delamo timsko in kjer se izvaja redna evalvacija. Pišejo se natančna poročila. Prednost tima je, da gre za izmenjavo informacij, načrtovanje dela, strokovnost, ter za dodelovanje, kjer v timu sodelujejo vsi.	Pozitivna ocena tima v katerem sodelujejo vsi	Sodelovanje tima storitve - sodelovanje vseh vpletenih v storitev
Delo laične delavke bi opredelila kot dobro, saj upošteva nasvete koordinatorke in ostalih strokovnih delavk.	Pomoč laične delavke je zadovoljujoča ob nasvetih strokovnih delavk	Ocena izvajalke pomoči
Laična delavka dela s celotno družino, ne gre več za učno pomoč, kot je to bilo nekdaj.	Delo je usmerjeno na celotno pomoč družini	Način izvajanja pomoči
Rezultati so vidni, saj se dela strokovno. Gre za pomembno storitev in za njeno ohranjanje.	Uspešnost storitve je vidna pri strokovnosti, pomembnosti in ohranjanju storitve	Uspešnost storitve

Storitev je pomembna za naš center, saj preko laične delavke pridobimo največ informacij o funkcioniranju družine, na ta način pridemo do spoznanja odnosov v družini.	S pomočjo laične delavke je center seznanjen s potekom družinskega življenja	Namen storitve za center
To storitev pa bi morali opravljati strokovni delavci, ki imajo ustrezno znanje, vendar če se dela strokovno, potem je lahko tudi laično delo ustrezno.	Ni potrebe po strokovnih delavcih, saj se dela strokovno z laičnimi delavci	Ustreznost pomoči laičnih delavk
Spremembe v družinah so vidne v odnosih, pri prevzemanju odgovornosti vseh družinskih članov.	Spremembe v družini se pojavijo v odnosih in prevzemanju odgovornosti	Posledica vključenosti v program
Storitev je namenjena krepitvi pri vzgoji, pri vlogah, gre za usmerjanje družine in krepitev nje same.	Namen storitve je pomoč pri vzgoji, vlogah, usmerjanju in krepitvi družine	Namen izvajanja storitve
Družinam je najbolj v pomoč celostno delo, če seveda želijo sodelovati. Zavestno se morajo odločiti za sprejemanje pomoči, kar pa si sedaj želijo in v kar jih mi ne moremo siliti.	Za družino je učinkovito celostno delo, v katero družine vstopijo prostovoljno	Način izvajanja storitve
Storitev pomoč družini za dom bi morala biti stalnica na centru, kjer bi moral biti zaposlen strokovni delavec, ki bi to pomoč izvajal. Na tej pomoči bi morali delati ljudje, ki se ne bi menjavali.	Pomoč bi moral izvajati eden in isti strokovni delavec kot redno storitev centra	Predlogi za izboljšanje

Tabela 9 – kodiranje – Strokovna delavka 4

Zapis relevantnega dela besedila	Kode I. reda	Kode II. dela
Delo tima ocenjujem kot uspešno, saj sodelujemo in so napredki vidni na terenu, pri družinah.	V timu gre za sodelovanje in tako so vidni uspehi pri družinah	Uspešnost tima storitve
Sodelujem pri pogovoru z ostalimi strokovnimi delavkami ali pa z laično delavko.	Gre za sodelovanje znotraj tima pomoči	Sodelovanje tima storitve - med strokovnimi delavkami in izvajalko
Delo laične delavke bi opredelila kot korektno.	Laična delavka korektno opravlja svoje delo	Ocena izvajalke
Pri tej pomoči gre za celotno psihosocialno pomoč družini in tako pokriva vse našete standarde. Na ta način gre za spremljanje družin.	Pomoč je osredotočena na celotno psihosocialno pomoč družini in jo pri tem spremlja	Namen storitve
Na ta način dobimo več informacij, o tem, kaj se dogaja v družini in posledično lahko nudimo boljšo pomoč, ki jo potrebujejo družine.	Preko storitve je moč pridobiti informacije o družini kar vpliva na zagotavljanje boljše pomoči	Pomen storitve za center
Bolje bi bilo, če bi pomoč izvajala strokovna delavka, saj bi na ta način lahko družini več dala, ji bolje pomagala.	Pomoč bi bila učinkovitejša, če bi jo izvajala strokovna delavka	Ustreznost dela laične delavke

Družine sledijo pomoči, ki jim je nudena preko storitve pomoč družini za dom.	Družine sodelujejo v storitvi v katero so vključene	Sprejemanje pomoči družin
Spremembe, ki so opazne v družinah opažam pri vzgoji otrok, urejanju njihovega stanovanja, pri odnosih med družinskimi člani in pri vzgoji otrok.	Gre za spremembe pri vzgoji, urejanju stanovanja in odnosih v družinah po vključiti v storitev	Posledica vključenosti v storitve
Najučinkovitejša je pomoč konkretno na domu družine.	Za družine je pomoč najbolj koristna na njihovem domu	Način izvajanja pomoči
Pomoč, ki jo nudijo na centru družinski člani ne razumejo in je težko vpeljati v tak način dela, kot jim je omogočen na domu.	Družinski člani ne razumejo pomoči, ki jim je nudena na centru	Način izvajanja pomoči
Storitev zaenkrat deluje v redu, potrebno bi bilo pomagati še več družinam.	Storitev je zadovoljujoča, potrebno bi bilo pomagati še več družinam	Predlogi za izboljšanje
Strokovne delavke na centru imajo premalo časa, ki bi ga lahko posvetile storitvi.	Strokovne delavke centra so preobremenjene, zato ne morejo toliko časa nameniti storitvi, kot bi ga morale	Predlogi za izboljšanje

Tabela 10 – kodiranje - Strokovna delavka 5

Izpis relevantnega dela besedila	Koda I. reda	Koda II. reda
Delo tima storitve pomoč družini za dom ocenjujem kot zelo v redu. Jaz sodelujem skupaj s koordinatorko storitve in imam na ta način vpogled v delo. Prav tako imamo intervizije z osatimi strokovnimi delavkami na centru, ko se pojavi kak problem in tako skupaj najdemo možne rešitve. Sodelovanje je namenjeno dopolnjevanju idej in pristopov ter da se delo razporedi med različne strokovne delavke in da tako vsi prispevamo svoj delež v timu.	Storitev deluje zelo dobro Strokovna delavka spremlja dogajanje v storitvi Strokovne delavke sodelujejo med samo v okviru supervizij, ki jih izvajajo na centru Namen sodelovanja je prispevek in dopolnjevanje vseh strokovnih delavk centra	Ocena storitve Sodelovanje v storitvi - med strokovnimi delavkami in laičnimi delavkami Sodelovanje v storitvi – med strokovnimi delavkami Sodelovanje v storitvi – med strokovnimi delavkami
Pri tej pomoči gre za neposredno delo z družino na terenu. Zajema vse tri dimenzije, gre pa bolj za psihosocialno pomoč, za učno pomoč je šlo bolj v prejšnjih letih. Storitev v tej obliki pripomore k temu, da smo več prisotni na terenu.	Storitev je namenjena delu na terenu in psihosocialni pomoči družinam. Prav tako zajema tudi ostale dimenzije, vendar ne toliko kot v preteklosti	Način izvajanja storitve
Gre za podporo, sodelovanje na terenu, kar prispeva k spremembam v	Pomoč je namenjena podpori, sodelovanju na terenu za možne	Namen storitve

družinah. Gre pa tudi za vpogled, kjer nas in družinske člane opozori, kje se morajo narediti spremembe. Družine sprejemajo pomoč in jo vidijo kot pozitivno, kot oporo.	spremembe. Prav tako pa s pomočjo center pridobi vpogled v družinski sistem za delo na spremembah Pozitivno sprejemanje pomoči s strani družin	Zadovoljstvo družin s storitvijo
Od osebe je odvisno, kako opravlja storitev, ene zelo začitijo osebo. Pomembno je, kakšna je oseba in kakšne osebne lastnosti ima. Laične delavke so deležne usmerjenja s strani strokovnih delavk in tako ni nujno, da bi to delo morala opravljati strokovna delavka.	Storitev laične delavke opravljajo različno, ene bolje sodelujejo z ljudmi kot druge Laične delavke svoje delo opravljajo na ustrezen način, saj jih za delo usmerjajo strokovne delavke	Značilnost laične delavke Sodelovanje med laično delavko in strokovnimi delavkami
Pri tej storitvi gre za zaupanje ljudi našim delavkam, delajo širše z družino, s starši, delajo evalvacijo s starši. Napredki so vidni. Skupaj postavijo cilje in potem pogledajo za nazaj, koliko je bilo narejeno. Pri tem so uspešni, jim gre. Menim, da je pomembna povratna informacija. Družine pomoč v redu sprejemajo, vzpostavi se delo, premiki pri starših, da delajo z otroki.	Strokovne delavke zaupajo v delo laičnih delavk z družinami Pomoč je učinkovita Cilji si zastavljajo s pomočjo izvajalke in jih sproti evalvirajo; pri tem so uspešni Družine sodelujejo in tako delajo z laično delavko	Sodelovanje med laično delavko in družino Učinkovitost pomoči Sodelovanje med laično delavko in družino Zadovoljstvo družin s pomočjo
Družinam je v pomoč to, da je laična delavka doma, pri njih, da je v njihovem okolju, kjer se počutijo lagodno. V konkretni situaciji lahko laična delavka kaj vpraša družinske člane. Pri tej storitvi pa gre za neposredno pomoč doma, kjer jo družina rabi. Na centrih pa je umetna situacija, kjer včasih kaj pozabiš, kar si želel vprašati.	Pomoč na domu je učinkovitejša, saj gre za sprotno reševanje problemov v konkretnih situacijah Na centrih je pomoč družinam ne ustrezna, saj ni tako sproščujoče vzdušje	Način izvajanja pomoči Način izvajanja pomoči
Slabost storitve je, da se se laične delavke menjujejo, bolje bi bilo, da bi bila ena prisotna za daljše obdobje. Tudi otroci se navadijo na eno osebo in imajo potem težave. Drugače pa storitev trenutno v redu teče.	Izvajalka bi morala biti skozi celotno izvajanje pomoči ena, saj stalna menjava negativno vpliva tudi na otroke Pomoč je učinkovita	Predlogi za izboljšanje

		Zadovoljstvo strokovne delavke s storitvijo
--	--	---

Tabela 11 – kodiranje – Laična delavka

Izpis relevantnega dela besedila	Koda I. reda	Koda II. reda
Moje delo je naslednje: pomoč pri učenju, pomoč pri vzgoji staršev, razlaga pravil, da jih oni potem znajo postavljati. Učim starše, da otrokom dajejo zadolžitve, da so starši glavni v družini, spodbujam starše in otroke k učenju in zdravemu načinu življenja, opozarjam na red in čistočo, zaradi katerih prihaja do bolezni otrok, spodbujam k čim večji komunikaciji v družini, da znajo vsi v družini izražati svoje mnenje in da si znajo zastavljati cilje. Na dom hodim enostavno zato, da bi jim pomagala do boljših življenjskih razmer in da lahko doma, v njihovem primarnem okolju tudi bolje sodelujem z njimi, saj vidim njihovo dinamiko, kako med sabo komunicirajo, kakšna pravila, red imajo in tudi kakšni so pogoji za življenje.	Laična delavka v družini pomaga staršem pri vzgoji, nasvetih, pri učenju, komunikaciji, zastavljanju ciljev Svetovanje laične delavke staršem Namen pomoči na domu je kvalitetnejša pomoč v njihovem okolju - lažje sodelovanje, odkrivanje družinske dinamike, komunikacije, pravil, reda	Delo laične delavke Sodelovanje med laično delavko in starši Način izvajanja storitve
Svoje delo vidim zelo pozitivno, imam zelo dober občutek, če lahko komu pomagam in me tako tudi poslušajo. Menim, da dobro opravljam svoje delo, saj so tako vidni tudi dobri rezultati. Držim se pravil profesionalnosti in tako ostalim ne dovolim vstopati v svoj osebni prostor. Navodila, pravila, naloge poskušam razložiti tako, da jih družine razumejo, povem to v njihovem jeziku in sem prijazna do njih.	Pomoč je učinkovita Delo strokovne delavke je korektno, kar dokazujejo rezultati Laična delavka se pridruži družini v njihovem jeziku in tako sodeluje z njimi	Ocena laične pomoči Ocena laične pomoči Sodelovanje med laično delavko in družino
Z družinami delam na prijazen, korekten način. Družini ob prvem stiku povem, zakaj sem prišla, kaj bomo skupaj počeli, kaj	Laična delavka sodeluje z družino na prijazen, korekten način Prvi stik je namenjen opredelitvi dela laične delavke in družinskih članov	Način izvajanja pomoči Vzpostavlanje prvega stika in delovnega odnosa

pričakujem od njih. Vzpostavim delovni odnos. Njihova dolžnost pa je, da sodelujejo, da se ne izmikajo odgovornostim. Pri učenju uporabljam učne liste, pri otrocih do tretjega razreda razlagam snov, iščem članke na internetnih straneh, ki se mi zdijo pomembni za posamezno družino in potem tudi te članke vstavim v učni načrt. Veliko se tudi naučim iz knjig, še posebej iz knjige Izštekani najstniki in starši, ki štekajo, dodatno se izobražujem, tako sem bila tudi na seminarjih. Z zaupljivim odnosom nimam težav, vsi mi zaupajo, se odprejo že zelo kmalu. Menim, da je to posledica moje prijaznosti, iskrenosti, odkritega pogovora, podajanja družinam lastne izkušnje.	Sodelovanje med laično delavko in otroci sloni na učni pomoči Dodatno izobraževanje laične delavke Družinski člani zaupajo laični delavki in z njo hitro začnejo sodelovati	Način izvajanja storitve Usposobljenost laične delavke Odnos med laično delavko in družino
Sodelujem tudi z ostalimi strokovnimi delavkami, ki so vključene v družine in še tam dobim kakšen odgovor, kjer ne znam ravnati v družini in tako skupaj rešimo problem.	Pridobivanje informacij s strani strokovnih delavk	Sodelovanje s strokovnimi delavkami
Spremembe v družinah so posledica sodelovanja z mano, na način, da se nekaj skupaj naučimo in tako delamo spremembe.	Skupaj z družino delajo na spremembah in to je vzrok sodelovanja z laično delavko	Posledica vključenosti v program
Pri nekaterih otrocih so vidne spremembe, saj so bolj ubogljivi, poslušajo starše. Naučijo se, kako morajo starši postavljati pravila, da se znajo pogovoriti z otroki in ne samo zahtevati od njih, kaj bi morali narediti. Starši so tako tudi bolj potrpežljivi in vztrajni. Najbolj pa je pri družinah vidno sproščeno vzdušje, se imajo bolj radi in se ne kregajo.	Spremembe po vključenosti v storitev so vidne pri otrocih in starših	Posledica vključenosti v program
Enkrat mesečno se dobivam s koordinatorko storitve pomoč družini za dom, kjer se pogovarjamo, kaj bi še lahko izboljšali. Mesečno hodimo tudi na obiske k družinam, kjer preverjamo v kolikšni meri smo z družinami izpolnili cilje, ki smo si jih zastavili in si tako zastavimo tudi nove. Kadar imam kakšno vprašanje, se posvetujem tudi s strokovnimi delavkami, ki so vključene v to storitev. To poteka na individualni način, ker se drugače	Sodelovanje med laično delavko, koordinatorko storitve in družino glede evalviranja ciljev; sodelovanje med laično delavko in strokovnimi delavkami na centru - posvetovanje	Sodelovanje tima pomoči

težko uskladimo, da bi lahko imeli skupno intervizijo.		
S tem, ko pomagam družinam sem pridobila velik pozitivnih izkušenj, se veliko naučila, pridobila dodatno znanje, kako delati z družino. Na ta način lahko tudi vidiš realno sliko življenja ljudi, s kakšnimi problemi se soočajo. Pridobila sem tudi veliko zase, saj sem tako bolj začela ceniti to kar imam, kar je res pomembno v življenju.	Pomoč družinam kot osebna izkušnja	Učinek izvajanja storitve za laično delavko
Glede sprememb, kako bi lahko to storitev še izboljšali menim da bi CSD moral imeti več pooblastil in bi na ta način lahko kakšne stvari hitreje izpeljali. Da bi jim tako dali določene zadolžitve in bi jih morali narediti.	Večja moč centra glede pooblastil	Predlogi za izboljšanje
Družine bi morali vključevati ne na prostovoljni bazi, ampak tako, da če bi center presodil, da potrebujejo to pomoč, bi jo vsi morali sprejeti.	Presoja centra glede vključenost v storitev in ne prostovoljno s strani družine	Predlogi za izboljšanje
Potrebno je omeniti, da je ta storitev na tem centru na zelo visokem nivoju, kjer se dnevno vodijo vsa poročila posamezne družini, da ima posamezna družina svoj individualni načrt pomoči, sodelovanje s strokovnimi delavci, sodelovanje s šolo kar prinese do istega sistema dela in dopolnjevanja.	Storitev je zelo uspešna in dokumentirana in kjer gre za sodelovanje med različnimi institucijami	Uspešnost storitve
Pokazalo se je, da je večina staršev zadovoljnih s pomočjo in so tako pripravljeni sodelovati in tako pripravljeni spremeniti tudi kaj pri sebi, saj sami iščejo nasvete, mnenja in tako izražajo tudi hvaležni.	Večinsko zadovoljstvo uporabnikov s pomočjo	Zadovoljstvo s pomočjo
Bolje bi bilo, da se laične delavke ne bi vsako leto menjavale in bi se na ta način ohranjal en sistem dela in kjer ne bi bilo potrebno ponovno vzpostavljati zaupen odnos z drugo osebo.		
Potrebno bi bilo uvesti, kot redno zaposlitev eno laično delavko ali strokovno delavko, ki bi opravljala to delo.	Potreba po eni in isti izvajalki več čas	Predlogi za izboljšanje
Prav tako bi bilo koristno, če bi imeli skupne time, kjer bi skupaj reševali probleme.	Delo bi morala opravljati strokovna delavka	Predlogi za izboljšanje
	Več sodelovanja ima storitve	Predlogi za izboljšanje

Tabela 12 – kodiranje – Zunanja strokovna delavka A

Izpis relevantnega dela besedila	Koda I. reda	Koda II. reda
Z laično delavko sodelujem slabo, center pa posreduje informacije o poteku pomoči. Včasih je bilo več sodelovanja. Sedaj pa sem sama morala dati pobudo, da smo začeli sodelovanje. Sedaj pa sodelujemo v redu, dobro.	Ocena sodelovanja z laično delavko	Sodelovanje z laično delavko
Pri tej storitvi gre za učno pomoč, laična delavka z otrokom opravi tisto, česar v šoli ni naredil in prav tako dela z družino. V tem primeru, dela z mamó otroka, načrtuje za naprej, strategije, kako.	Namen storitve je prvotno učna pomoč, vključuje tudi delo z družino – načrtovanje ciljev	Namen storitve
Pri otrocih ni vidnih sprememb v šoli, nastanejo vedno nove težave, fant je ne uboga, ne delata skupaj. Laična delavka ima svoj koncept dela, ampak otrok ni vodljiv in tako težko delata skupaj.	Vključitev v program ne prinaša sprememb Ni sodelovanja med laično delavko in otroci	Posledica vključitve v program Sodelovanje med laično delavko in otroci
Laična delavka bi morala imeti izobrazbo, saj nima psihološkega znanja. Sodeluje z otrok z motnjo, za kar bi morala imeti znanje. To storitev bi zagotovo morala opravljati strokovna delavka, psihologinja, pedagoginja.	Laična delavka nima ustrezne izobrazbe za delo s starši in otroci Izvajalka bi morala biti strokovna delavka	Usposobljenost laične delavke Usposobljenost laične delavke
Delo laičnih delavk je absolutno v pomoč družinam, je smiselna, odvisno pa je od tega, koliko te pomoči družine vzamejo.	Pomoč je sorazmerna s pripravljenostjo in sodelovanjem družine	Uspešnost storitve
To delo bi morala opravljati strokovna delavka, dogovor o sodelovanju s centrom bi moral priti na šolo, skupaj bi pogledali katere so uspešne strategije pomoči. Mi bi morali povedati, kaj pričakujemo, kaj bo laična delavka počela z otrokom doma in nam potem dala povratno informacijo. Naše delo in delo laične delavke bi se moralo dopolnjevati.	Potrebno bi vbilo več sodelovanja, dopolnjevanja in posvetovanja med laično delavko, centrom in strokovno službo na šoli	Predlogi za izboljšanje

Tabela 13 – kodiranje – Zunanja strokovna delavka B

Zapis relevantnega dela besedila	Koda I. reda	Koda II. reda
Lani sem sodelovala z njo. Prišla je v šolo na pogovor, kjer smo se pogovarjali o tem, kaj dela Ž. v šoli, kakšne so njegove delovne navade in kaj je potrebno narediti doma.	Ni vzpostavljenega dobrega sodelovanja med centrom, laično delavko in zunanjimi strokovnimi delavkami	Sodelovanje z laično delavko

Z zadnjo laično delavko je bilo sodelovanje, saj se je tudi sama zanimala za delo. Skupaj sta doma reševala domače naloge. Sedaj je površno narejeno in tudi ne sodelujemo z laično delavko.	Prisotni sodelovanje	Sodelovanje z laično delavko
Po mojem mnenju gre za pomoč staršem, za njihovo vodenje, pomoč pri delu doma, pri vzgajanju. Je pa odvisno od posameznika, z to zadnjo je bilo sodelovanje. Ni pa mi všeč, da se tako menjujejo, ena bi morala biti za daljše obdobje, tudi za otroke je težje, saj gre za otroke z motnjami in se težko privadijo novi osebi. Potrebno je tudi, da se laične delavke naučijo, kako pristopiti takemu otroku in družini.	Pomoč je namenjena staršem za delo z otroci Menjava laičnih delavk ni v korist družine Potreba po dodatnem znanju laične delavke za delo z otroki z motnjami	Namen storitev Predlogi za izboljšanje Predlogi za izboljšanje
Ž. je samostojen pri oblačenju, ko smo v jedilnici, si sam postreže jed in tudi pospravi za sabo. Ima še težave s koncentracijo, kar pa je del njegove motnje. Si tudi zapomni in povezuje stvari, domače naloge vedno dela, vendar je površen. Napredek je viden, še posebej po medikamentni terapiji. Starši tudi lepo sodelujejo s šolo, vprašajo za mnenje. Enkrat na teden imajo pogovor s svetovalno delavko na šoli. Ž. ponavlja drugi razred, še lani je bil zelo nevodljiv in ključovalen, letos pa je veliko lažje delati z njim. Včasih je še površen pri delu, npr. pri natančnem barvanju. Druga področja pa mu kar gre, abecedo je osvojil in celo blesti v njej. Številčna predstava je tudi boljša kot lani, pri športni pedagoginji pa ni napredoval, ne zna posnemati.	Večja samostojnost otroka, boljše delovne navade, manj težav s koncentracijo so opaženi napredki Napredek je opažen Sodelovanje med starši in šolo je enkrat tedensko in je uspešno Delo z otrokom je lažje kot prej Uspešnost na učnem področju je opazna	Posledica vključenosti v program Posledica vključenosti v program Sodelovanje med starši in šolo Sodelovanje med otrokom in šolo Napredek družine- otroka

Mislim, da je najpomembnejše sodelovanje, znanje in izkušnje.	Ni nujno, da storitev opravlja laična delavka	Usposobljenost laične delavke
Bi pa bilo sigurno bolje, da bi to storitev opravljala strokovna delavka.	Boljša bi bila pomoč strokovne delavke	Predlogi za izboljšanje
Ž. je ogromno napredoval, kar je prispevala tudi laična delavka, ki je delala z njim.	Napredek je tudi posledica sodelovanja z laično delavko	Posledica vključenosti v program
Tudi starša sta pripomogla, saj sta vodljiva, sodelovalna in delata za njegovo boljše.	Pomoč s strani staršev pri napredku otroka	Posledica vključenosti v program
Tako še naprej potrebujejo laično pomoč in pomoč na šolskem področju.	Vključenost v storitev je še naprej potrebna	Vključenost v storitev
Pomoč je definitivno koristna, tudi za starše.	Pomoč je koristna	Ocena storitve

Tabela 14 – kodiranje – Zunanja strokovna delavka C

Laična delavka je prišla parkrat k nam, kjer je vprašala kako Ž. napreduje, kje še ima težave. Povemo tudi, kako mi delamo in kako dela ona. Se zanima, kako poteka delo.	Sodelovanje, dopolnjevanje med laično delavko in šolo je prisotna	Sodelovanje med laično delavko in zunanjo strokovno delavko na šoli
Po mojem mnenju nudi celotno pomoč družini, daje podporo, nudi svetovanje.	Delo laične delavke je podpora, svetovanje, delo z vsemi člani družine	Namen dela laične delavke
Laična delavka se zanima za to, kako družina funkcionira, tako skupaj tudi več sodelujejo.	Sodelovanje med družino in laično delavko je uspešno	Sodelovanje med laično delavko in šolo
Včasih pridejo straši tudi vmes na pogovor, povedo, kako opažajo delo doma.	Seznanjanje s strani staršev o pomoči laične delavke šoli	Sodelovanje med starši in šolo
Ž. sedaj lažje dojema stvari, rad barva slikice, ve veliko stvari. Se vidi napredek. Tudi domače naloge dela redno.	Napredek je viden pri učnem uspehu	Posledica vključenost v program
Prav tako je Ž. sedaj samostojen pri oblačenju in obuvanju. Včasih sicer noče in izsiljuje z jokom, vendar jaz vztrajam, da si sam, doma pa verjamem, da so kdaj popustljivi in to naredijo namesto njega. Sedaj je bolj	Otrok je sedaj bolj samostojen	Posledica vključenosti v program

samostojen. Ko gre lulat pa še potrebuje nadzor. Otroke s prilagojenim programom tudi učimo bolj skrbeti za življenje, učimo jih samostojnosti in osnovnih stvari, kot so pisanje črk. Kot pa sem že povedala, je pomoč nudena tudi staršem na naši šoli, kjer imajo pogovore z laično delavko, ki jih usmerja glede vzgoje. Z očetom je tako možna bolj komunikacija. Tako tudi ona in mi opozarjamo, kako se je potrebno pripraviti za šolo. Starši so skrbni kolikor zmorejo.	Delo z otroci v šoli zajema predvsem pripravo na samostojno življenje Komunikacija med starši in šolo poteka na osnovi opozarjanja, kaj je potrebno narediti doma	Sodelovanje med otrokom in šolo Sodelovanje med starši in šolo
Definitivno pomoč pomaga. Moti pa me to, da se te laične delavke ves čas menjujejo, saj je potrebno veliko časa, da se razloži novi, kaj je potrebno delati in kako. S prejšnjo smo se kar lepo ujeli.	Pomoč je koristna Ena in ista laična delavka bi morala biti prisotna ves čas Sodelovanje med laično delavko in šolo je uspešno	Ocena storitve Predlogi za izboljšanje Sodelovanje med laično delavko in šolo
Po mojem mnenju je odvisno od tega, koliko znanja ima in koliko zanimanja ima za to delo. Ampak bi seveda bilo bolj zaželeno, če bi to delo opravljala strokovna delavka.	Ni nujno, da bi to storitev morala opravljati strokovna delavka Bolje bi bilo, če bi pomoč izvajala strokovna delavka	Usposobljenost laične delavke Predlogi za izboljšanje
Sigurno pomaga, več kot je ljudi vključenih v pomoč, bolj pomaga.	Pomoč je učinkovita	Ocena pomoči