

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Vlasta Valentina Potočnik

Socialno podjetje Kaks'Kättä työpaja – študija primera

Diplomsko delo

Ljubljana, 2017

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Vlasta Valentina Potočnik

Naslov diplomske naloge: Socialno podjetje Kaks'Kättä työpaja – študija primera

Mentorica: doc. dr. Bojana Mesec

Kraj: Ljubljana

Leto: 2017

Št. strani: 103

Št. tabel: 1

Št. slik: 4

Št. zgledov: 0

Št. prilog: 11

Št. virov: 33

Št. bibl. pripomb: 0

Ključne besede: študija primera, socialno podjetništvo, Finska, socialni aspekt pomoči, družbeni učinek, medsebojni odnosi zaposlenih v podjetju

Povzetek:

Diplomsko delo je sestavljeno iz teoretičnega in empiričnega dela. Namen dela je raziskati delovanje izbranega socialnega podjetja na Finskem in pri tem pridobiti nove ideje za izboljšanje delovanja socialnega podjetništva v Sloveniji. Med raziskovanjem me je zanimalo, kako izbrano podjetje preverja svoj družbeni učinek na zunanje okolje, kakšni so odnosi med zaposlenimi in kakšno dodatno pomoč pridobijo uporabniki v tem podjetju. Želela sem pridobiti dobro prakso socialnega podjetništva in jo prenesti v Slovenijo.

Naredila sem študijo primera podjetja Kaks'Kättä työpaja, Finska. Rezultate sem pridobila s pomočjo opazovanja s popolno udeležbo in preko intervjuvanja zaposlenih v podjetju. Podatke sem obdelala s kvalitativno analizo. Raziskava je pokazala, da uporabniki ocenjujejo medsebojne odnose med zaposlenimi kot korektne, prijateljske in sproščene brez meja med zaposlenimi in uporabniki. Delo in urnik dela je prilagojen glede na posameznikove zmožnosti. Uporabniki v podjetju pridobijo dodatne kompetence, znanje in izkušnje, s tem pa tudi boljšo možnost pri iskanju zaposlitve. Socialno podjetje pa je uspešno tudi zaradi svoje vidnosti in dobre povezave z zunanjim okoljem.

Title: Social enterprise Kaks'Kättä työpaja - case study

Key words: case study, social entrepreneurship, Finland, social aspect of help, social impact, interpersonal relations of employees in the company

Abstract:

The graduation thesis consists of theoretical and empirical work. The purpose of the work is to investigate the operation of a selected social enterprise in Finland. In doing so, I gain new ideas for improving the functioning of social entrepreneurship in Slovenia. During the survey, I was interested in how the selected company reviews its social impact on the external environment, what the relationships between employees are and what additional help is gained by users in this company. I wanted to get the good example of social entrepreneurship and transfer it to Slovenia.

I did a case study for social entrepreneurship Kaks'Kättä työpaja, Finland. I obtained the results through observation with full participation and through interviewing employees of the company. I processed the data with a qualitative analysis. The survey showed that users evaluate the relationships between employees as being fair, friendly and relaxed without borders between employees and users. The work and schedule of work is adjusted according to the individual's abilities. Users in the company gain additional competencies, knowledge and experience. This also give them a better chance of finding a job. The social enterprise is also successful because of its visibility and good connection with the external environment.

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Vlasta Valentina Potočnik

Socialno podjetje Kaks'Kättä työpaja – študija primera

Diplomsko delo

Mentorica: doc. dr. Bojana Mesec

Ljubljana, 2017

ZAHVALA

... za mentorstvo doc. dr. Bojani Mesec.

... za vso podporo in pomoč mentorici Seiji Smpso, kadrovnici v podjetju Kaks'Kättä
työpaja

Predgovor

Socialno podjetništvo v Sloveniji se vedno bolj širi. Predstavlja most med državo in njenimi državljani. S svojim delovanjem skuša izboljšati socialne razmere v državi in hkrati predstavlja dodatno varovalno mrežo pred padcem posameznika v socialno dno. Ustvarja nova delovna mesta za ranljive skupine ljudi in skuša delovati v smeri družbene koristi. Bistvo socialnega podjetja je zagotoviti podporno okolje, v katerem lahko ranljive skupine ljudi razvijajo svoje sposobnosti ter da podjetje postane in ostane podjetje, ki se samo vzdržuje in svojim vključenim zagotavlja stalno zaposlitev. Eden izmed ključev do uspeha leži v dobri strateški postavitvi socialnega podjetja, analizi okolja in sprotne preverjanju delovanja organizacije.

Za raziskovanje socialnega podjetništva sem se odločila zaradi vse večjega števila socialnih podjetij tako v Sloveniji kot v tujini, povezave socialnega podjetništva z lokalnim in globalnim okoljem ter zaradi povezave socialnega podjetništva s socialnim delom. Zanimalo me je, kako so socialna podjetja povezana s svojim zunanjim okoljem in če se zavedajo svoje vloge v socialni in ekonomski sferi družbe. Med začetnim prebiranjem literature sem zasledila, da je preverjanje družbenega učinka organizacije težko izmerljivo in v veliko primerih tudi pozabljeno oziroma namenoma izpuščeno. Razlog za to naj bi bil preobremenjenost vodij organizacij z delom in z vodenjem podjetja (Hrast, Kojc 2014: 43). Pri tem pa sem se začela spraševati, kako lahko podjetja uspešno konkurirajo na trgu, če ne preverjajo trende na trgu in želje potrošnikov ter svojo pozicijo v okolju.

Teoretični del diplomske naloge zajema opredelitev socialnega podjetništva z vidika slovenske in finske zakonodaje, njegova umestitev v ekonomsko sfero in definicija metode za merjenje družbenega učinka socialnih podjetij. Empirični del se navezuje na raziskovanje delovanja finskega socialnega podjetja Kaks'Kättä työpaja. Pri raziskovanju me je zanimalo delovanje socialnega podjetja vezanega predvsem na preverjanje družbenega vpliva podjetja in na socialni vidik podpore uporabnikom v podjetju. Socialni vidik podpore se veže na vprašanje, ali lahko govorimo, da socialno podjetje ponudi nekaj več svojim zaposlenim kot le golo zaposlitev. Zanimalo me je, ali lahko pri tej podpori zasledimo koncepte socialnega dela in povezavo socialnega dela s socialnim podjetništvom.

KAZALO

1. TEORETIČNI UVOD.....	9
1.1. Socialno podjetništvo kot organizacija tretjega sektorja	9
1.2. Začetek socialnega podjetništva in njegova umestitev.....	13
1.3. Definicija socialnega podjetništva	16
1.4. Merjenje družbenega učinka socialnih podjetij	18
1.5. Socialno podjetništvo v Sloveniji	20
1.6. Socialno podjetništvo na Finskem.....	24
2. FORMULACIJA PROBLEMA	29
2.1. Raziskovalna vprašanja.....	30
3. METODOLOGIJA	31
3.1. Vrsta raziskave.....	31
3.2. Merski instrumenti in viri podatkov	31
3.3. Populacija in vzorčenje	31
3.4. Zbiranje podatkov	32
3.5. Obdelava in analiza podatkov	32
4. REZULTATI	36
4.1. Kaks'Kättä työpaja	36
4.2. Poslanstvo in vizija socialnega podjetja	37
4.3. Financiranje socialnega podjetja	37
4.4. Uporabniki	38
4.5. Informacije pridobljene z opazovanjem.....	38
4.6. Preverjanje delovanja podjetja	40
4.7. Socialni vidik pomoči v socialnem podjetju	41
4.8. Odnosi med zaposlenimi in uporabniki.....	42
4.9. Rezultati raziskave pridobljeni preko opazovanja in obdelani s pomočjo osnega kodiranja.....	43
5. RAZPRAVA	44
6. SKLEP	52
7. PREDLOGI	54
8. LITERATURA IN VIRI	55
8.1. Pisni viri	55
8.2. Spletni viri.....	56
9. PRILOGE	58
9.1. Dnevnik prakse v Kaks'Kättä työpaja 8.5.2017 – 26.5.2017.....	58

9.2.	Uvodni intervju s kadrovnico	63
9.3.	Intervju s kadrovnico (družbeni učinek socialnega podjetja)	64
9.4.	Intervju z medicinsko sestro/psihologinjo	66
9.5.	Intervju s trenerko zadolženo za iskanje nove zaposlitve/izobraževanja za uporabnike	67
9.6.	Intervju s trenerko oddelka restavracije	69
9.7.	Kodiranje dnevnikov opazovanj	71
9.8.	Osno kodiranje dnevnikov opazovanj	86
9.9.	Odprto kodiranje intervjujev	89
9.10.	Osno kodiranje dnevnikov opazovanj	100
9.11.	Odnosno kodiranje	102

KAZALO SLIK:

Slika 1	Umestitev socialnega podjetništva (Mesojedec et al. 2012: 13)	10
Slika 2	Prevladujoče formalne oblike socialne ekonomije v EU (Zidar 2013: 292)	12
Slika 3	Socialno podjetništvo (SIP)	15
Slika 4	Logotip socialnih podjetij na Finskem (Association of Finnish Work)	27

KAZALO TABEL:

Tabela 4.1.:	Primer odprtega kodiranja - dnevnik opazovanj	33
--------------	---	----

1. TEORETIČNI UVOD

1.1. Socialno podjetništvo kot organizacija tretjega sektorja

V literaturi lahko opazimo, da se socialna podjetja navajajo kot organizacije tretjega sektorja, neprofitni sektor, neprofitna podjetja, organizacije civilne družbe, nevladne organizacije. Ti izrazi se uporabljajo izmenično (Doherty 2009: 2). Večinoma pa se uporablja ravno izraz tretji ekonomski sektor. Z ekonomskega vidika je tretji ekonomski sektor samostojna dejavnost, ki je lahko tudi profitna. Glavni poudarek pa je na tem, da mora biti dobiček v podjetju uporabljen v skladu s primarnimi cilji ustanovitve podjetja (ekološki in sociološki cilji). To pomeni, da dobiček ne sme biti razdeljen nekomu izven podjetja (delničarjem, članom kooperativ ali drugim organizacijam) (Pavel, Štefanič 2005: 16). Gre torej za pojem neprofitne organizacije, saj njihov cilj ni razdelitev dobička lastnikom. Organizacija vsa sredstva, ki jih pridobi, porabi za uresničevanje svojega poslanstva, za lasten razvoj in za višjo kakovost svojega dela ter boljše pogoje dela. Uresničevanje njihovega poslanstva tako pomeni vse večjo korist javnega dobro in izboljšanje koristi zaposlenih (Ovsenik, Ambrož 1999: 110). Govorimo o nepridobitni naravnosti organizacij. Spodbuda, ki je vezana na uspeh, temelji na motivih, ki niso materialne narave (dobiček in lastnina) (Mesec 2008: 20).

Kljub ciljem nevladnih organizacij pa Muhammad Yunus (2009: 28) zaključi, da obstaja meja v samem doseganju in učinkovitosti nepridobitnih organizacij. Te organizacije svojo energijo porabijo za darove (pomoč ljudem v stiski), kar povzroči, da zmanjka energije za vlaganje v razvoj podjetja in širjenje programov organizacije. Ravno zato pa nepridobitne organizacije v svojem boju za reševanje družbenih problemov težje uspejo. Yunus dodaja še: »Kljub vsem dobremu delu, ki ga opravijo nepridobitne organizacije, nevladne organizacije in fundacije, ne moremo pričakovati, da bodo zdravile družbene bolezni sveta. Sama narava teh organizacij to dobesedno ne omogoča.«

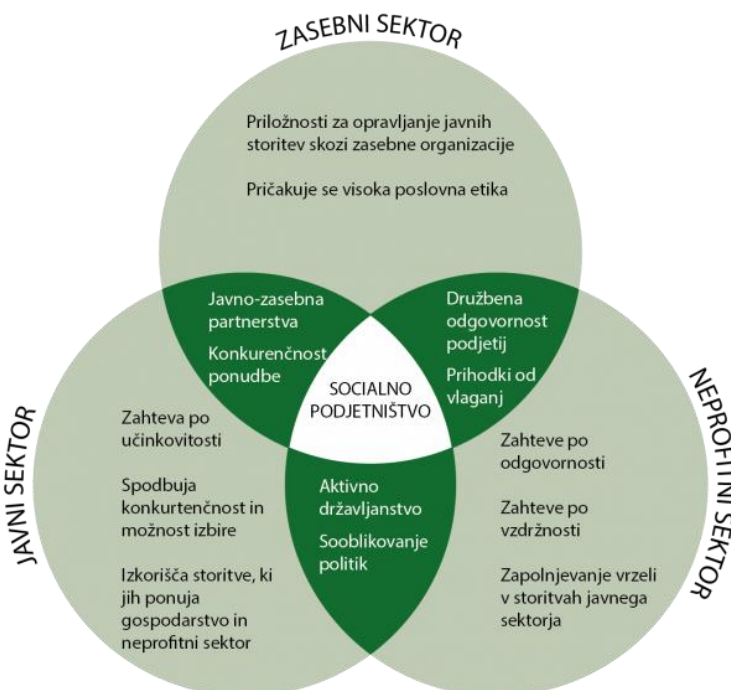
V zahodnih evropskih državah se je tretji ekonomski sektor razvil v poznih 70-tih letih prejšnjega stoletja. Ideološko ozadje tretjega sektorja so alternativne ideje o civilnem vključevanju, demokraciji prebivalcev o lokalno usmerjeni gospodarski aktivnosti, ki je podkrepljena z alternativnim razmišljanjem. Tretji ekonomski sektor lahko definiramo

različno, vendar sta od vseh področij najbolj pomembna socialni in ekološki vidik (Pavel, Štefanič 2005: 16). Prav tako se lahko pri definiranju tretjega sektorja opremo na strukturno-operacionalno definicijo, ki vsebuje pet značilnosti organizacije: formalna konstituiranost, privatni ustanovitelj, neprofitna distributivnost, samostojno upravljanje in vsebnost prostovoljnega dela (Ovsenik, Ambrož 1999: 105).

Pojem tretji sektor se uporablja pri obravnavanju zelo različnih in raznolikih organizacij, ki ležijo v prostoru med trgom in državo. Niso niti državne ustanove niti podjetniške organizacije. Njihove značilnosti so, da jih ni ustanovila država, da niso komercialne, imajo lastna pravila delovanja, so samostojno vodene in služijo javnemu interesu (Ovsenik, Ambrož 1999: 104).

Tretji ekonomski sektor uvrščamo med tri področja (Pavel, Štefanič 2005: 16):

- področje zasebnega gospodarskega trga,
- področje javnega sektorja,
- področje nevladnih organizacij, ki temeljijo na solidarnosti, članstvu, prijateljstvu, medsebojni pomoči.



Slika 1 Umestitev socialnega podjetništva (Mesojedec et al. 2012: 13)

Socialna podjetja dandanes tekmujejo v različnih sektorjih trga, ki vključujejo tudi zdravstveni sektor in sektor socialnega varstva, stanovanja, otroške storitve, prevoz, hrano in kmetijstvo ter okolijske storitve in prosti čas (Doherty 2009: 3).

Socialni in ekonomski razvoj v 80-letih prejšnjega stoletja nam je dal nov pogled na tretji ekonomski sektor, ki vključuje tudi socialna podjetja. Potrebe po delovni sili so se namreč začele zmanjševati. Posledično so se zmanjšale možnosti zaposlitve, povečal pa se je čas dolgotrajne brezposelnosti (Pavel, Štefanič 2005: 16). Dandanes vedno večje število izobraženih ljudi gleda na organizacije tretjega sektorja kot na možnost za delanje sprememb v družbi, katera je prizadeta s strani države ali tržnih napak (Doherty 2009: 12). Organizacije tretjega sektorja obstajajo zato, da prinašajo spremembe posameznikom in družbi (Drucker 1990 v Mesec 2008: 20). Na ta pogled vpliva tudi v zadnjih desetletjih v Evropi oblikovana organizacija Social Economy Europe (Socialna ekonomija Evrope), ki obsega različne organizacije s posameznih področij delovanja. Njen nastanek temelji na osnovi razprav v okviru stalne konference zadrug, vzajemnih zavarovalnic, združenj in fundacij, predvsem zaradi neizbežnosti komunikacije v okvirih različnih političnih skupnosti na evropskih tleh. Namen organizacije je spodbujanje gospodarskega in socialnega učinka podjetij in organizacij socialnega gospodarstva v Evropi, spodbujanje vloge in vrednote akterjev socialne ekonomije, okrepiti politično in pravno priznanje socialnega gospodarstva ter njegovih različnih oblik podjetij in organizacij (Social Economy Europe, b.d.). Poenotenje organizacij v pojmovanju socialne ekonomije je pripeljala do sprejema skupnega dokumenta Charter of Social Economy (Listina principov socialne ekonomije) (Vesel 2010: 25). V tej listini pa najdemo tudi načela, ki naj bi ločevala socialno ekonomijo od tržne (Zidar 2013: 294):

- socialna ekonomija daje prednost posameznikom in socialnim ciljem pred kapitalom,
- odprto in prostovoljsko članstvo,
- demokratično vodenje in nadzor s strani članov,
- zaposleni upoštevajo načelo kombiniranja interesov članov, interesov uporabnikov in splošnih družbenih ter okolijskih interesov,
- varstvo in uporaba načela solidarnosti ter odgovornosti,
- presežek prihodkov je uporabljen za doseganje zastavljenih ciljev trajnostnega razvoja podjetja, razvoja storitev za člane ali razvoja storitev v splošnem smislu.

Pri tem socialna ekonomija upošteva interese okolja, ljudi, s katerimi je povezana in vlogo socialne pravičnosti, solidarnosti in državne blaginje pri doseganju družbeno-ekonomskih ciljev. Kljub tem ločnicam pa tako tržna kot socialna ekonomija temeljita na produkciji plačanega dela, načelih trga in rabi menedžerskih konceptov in modelov. Le da je bila socialna ekonomija v času gospodarske in ekonomske krize, ki je dosegla Evropo, videti kot odrešilna bilka, ki naj bi odpravila vse slabe izkoriščevalske prakse (Zidar 2013: 292).

K organizacijam socialne ekonomije sodijo zasebne entitete, ki so formalno in statusno opredeljene kot nepridobitne ali imajo nepridobitnost opredeljeno v svojih ustanovnih aktih. V to vključujemo organizacije: zadruge, vzajemne družbe, socialna podjetja, fundacije, društva, zavodi, ustanove ter zasebna podjetja, ki delujejo po načelih nepridobitnosti ali pa dobiček delijo (slika 2) (Zidar 2013: 292).



Slika 2 Prevladujoče formalne oblike socialne ekonomije v EU (Zidar 2013: 292)

Cilji socialnih podjetij (kljub njihovim posebnim značilnostim), so skupni celotnemu tretjemu ekonomskemu sektorju (Pavel, Štefanič 2005: 17):

- sodelovanje pri oblikovanju pravičnega in učinkovitega sistema blaginje,
- strategijo, ki je skupna vsem ljudem, aktivnim v tretjem sektorju,
- lastna ideologija in integracija v socialno in ekonomsko življenje,
- povečanje pestrosti ponudbe storitve in proizvodov, ki prinašajo zaslužek,
- izboljšanje kakovosti uslug, ki jih nudijo.

1.2. Začetek socialnega podjetništva in njegova umestitev

Socialno podjetje je močna ideja, ki ima svoje zgodovinske korenine v zadrugah, skupnosti in prostovoljnem sektorju. Sektor socialnega podjetništva lahko izsledimo do srednjeveških cehov. Kljub temu pa je podjetje Rochdale Pioneers, ustanovljeno 1844, videno kot simbol začetka rasti števila socialnih podjetij (Pearce 2003 v Doherty 2009: 1). Podjetje je postalo simbol za začetek socialnega podjetništva zaradi svojih takrat izvirnih načel delovanja podjetja. Ta določajo, da je moral biti kapital v lasti podjetja, podjetje je delovalo na načelu en član, en glas, določen odstotek dobička je moral biti namenjen izobraževanju zaposlenih, ljudje v zadrugah so si morali medsebojno pomagati in delovati v skupno korist organizacije (Rochdale Pionners Museum, b.d.).

V 19. stoletju so se pojavile nove oblike organizacij in podjetij, ki so bile vidne kot odgovor na težave, ki so nastale zaradi korenitih sprememb v gospodarstvu. Koncept socialnega podjetništva se je uveljavil predvsem preko kooperativ in prijateljskih družb, katerih glavni cilj ni bil zgolj ustvarjanje dobička, ampak zagotavljanje dobrin in storitev na bolj demokratični osnovi (Slapnik 2010: 14). Socialna načela o skupnem delovanju za skupen socialni namen je reševalo spiralno povečanje revščine tistih, ki so bili izseljeni v času industrijske revolucije (Birchall v Doherty 2009: 1). Dandanes pa hitro rastoča globalizacija in tehnološki razvoj za sabo povlečeta še opustitev tradicionalnih dejavnosti, z njo pa tudi selitev proizvodnje in delovno intenzivne panoge na cenejše trge. To odpre nove izzive za družbo in gospodarstvo, vendar hkrati predstavlja nevarnost za nekatere posameznike, ki se zaradi tega soočajo z izključenostjo iz trga dela (Slapnik 2010: 14). Bistvo socialnega podjetništva se skozi dve stoletji ni veliko spremenilo. Prvi razcvet beležimo v 90. letih prejšnjega stoletja v nekaterih evropskih državah. V zadnjih dvajsetih letih pa se je povečalo število publikacij na to temo (Bera 2012: 251).

Socialno podjetništvo se je pojavilo kot globalni fenomen, voden s strani družbenih aktivistov in njihovih omrežij. Aktivisti želijo zagotoviti nove tržne modele za reševanje problemov v skupnosti (Nichollos 2006 v Doherty 2009: 12). Pri tem pa ne pozabijo na temeljno dejavnost socialnega podjetništva: socialno podjetništvo mora biti usmerjeno v proces, torej kam in kako. Strmeti mora k doseganju rezultatov, ki kažejo na razvoj novih in učinkovitih ekonomskih praks (Zidar 2013: 291).

Ljudje pri omembi socialnega podjetništva večkrat navežejo asociacijo na dobrodelnost in socialno delo. Vendar socialno podjetje ni dobrodelna organizacija, ampak podjetje. To pomeni, da mora pokrivati vse lastne stroške in hkrati dosegati zastavljeni družbeno koristni cilj. Dejstvo, da je socialno podjetje predvsem podjetje, omogoča njegovo opredelitev in vrednotenje njegovega vpliva v skupnosti (Yunus 2009: 39).

Socialno podjetništvo je mešanica poslovne dejavnosti in družbenega dobrodelništva ter ga nedvomno uvrščamo med družbene inovacije. Od klasičnega pristopa k podjetništvu se razlikuje po tem, da temelji na razvoju svojega kapitala. Ustvarjalnost in inovativnost pa sta poleg občutka za sočloveka gonilni sili njegovega razvoja (Kržin 2009: 4). Socialno podjetništvo je v svoji osnovi oblika podjetništva. To dokazujejo predvsem tri njegove nujne sestavine (Stritar 2015: 7):

- podjetniška ideja – večinoma se ta navezuje na reševanje določenega družbenega problema;
- poslovni model – ki zagotavlja finančno vzdržnost podjetja;
- organizacijska struktura podjetja – pomembno je, da temelji na demokratičnih načelih in enakopravnosti vseh zaposlenih.

Prvi dve sestavini lahko socialno podjetje povežejo z gospodarskimi pogoji s katerimi delujejo vsa podjetja. Običajni gospodarski pogoji so predvsem prodaja izdelkov ali nudenje storitve, ki se jih trži na odprtem trgu. Prodaja izdelkov ali nudenje storitev mora zagotoviti, da podjetje postane samovzdržno v čim krajšem času. Meja pri dosegu tega cilja je do treh let, kljub temu pa je dopustno, da se stroški ustanavljanja podjetja skozi začetno fazo ne nadomestijo v celoti (Pavel, Štefanič 2005: 14). Yunus nadaljuje s tem kdaj podjetje postane socialno podjetje. Pojasni, da dokler mora nek projekt ali organizacija računati na subvencije ali donacije za pokrivanje financ, tovrstna organizacija sodi v dobrodelno dejavnost. Ko pa projekt uspe trajno pokrivati svoje stroške, stopi v svet podjetništva. Šele takrat postane

socialno podjetje (Yunus 2009: 39). Zadnja sestavina socialnega podjetja – organizacijska struktura podjetja, ki temelji na demokratičnih načelih pa poleg enakopravnosti vseh članov prispeva tudi k delovanju podjetja na temeljih načela krepitve moči in udeležnost vseh zaposlenih ter kolektivne in individualne odgovornosti (Zidar 2010: 45).

Socialno podjetje se od klasičnega podjetništva loči predvsem po samem namenu ustanovitve oziroma delovanja podjetja. V osnovi je bilo namreč bistvo socialnega podjetja nuditi in ustvariti zaposlitev za fizično, psihično in socialno prikrajšane osebe (Pavel, Štefanič 2005: 14). Ločijo se tudi po tem, da imajo socialna podjetja moč pri spreminjanju življenja ljudi. Prinašajo namreč pozitivne spremembe in omogočajo odprto, trajnostno naravnano in uspešnejšo prihodnost za vse udeležence. Njihovo delovanje je zasnovano kot klasično podjetje, vendar je načelo maksimiranja dobička zamenjano z načelom družbene koristi in ustvarjanje socialnega kapitala (Yunus 2009: 42).



Slika 3 Socialno podjetništvo (SIP)

Pavel in Štefanič (2005: 14) izpeljeta bistvo socialnega podjetja:

- podjetje mora zagotoviti podporno okolje, v katerem lahko osebe s posebnimi potrebami (ranljive skupine ljudi) razvijajo svoje sposobnosti,
- ter postati in ostati podjetje, ki se samo vzdržuje in svojim vključenim zagotavlja stalno zaposlitev.

1.3. Definicija socialnega podjetništva

Obstaja veliko definicij socialnega podjetništva. Definirana so na podlagi tipa organizacije, legalne strukture in pomembnih karakteristikah podjetja (Doherty 2009: 25). Definicije se razlikujejo tudi na podlagi zgodovinskega razvoja (Mesojedec *et al.* 2012: 14). Pavel in Štefanič navedeta CEFEC-ovo definicijo kot najbolj strukturirano (CEFEC konferenca; LINZ 1996 v Pavel, Štefanič 2005: 42):

- socialno podjetje je ustanovljeno z namenom zaposlovanja ljudi z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju in drugimi težavami na odprtem delovnem trgu,
- je dejavnost, ki za izpolnjevanje svojega poslanstva uporablja svojo tržno naravnost proizvodnje blaga in izvajanje storitev,
- pomembno je število zaposlenih (osebe s težavami in drugimi prizadetostmi),
- vsak delavec dobi polno tržno plačo, ustrezno zaposlitvi, ne glede na produktivnost,
- zaposlitvene možnosti so enake za osebe z ovirami kot za osebe brez njih. Vsi zaposleni morajo imeti enake pravice in dolžnosti.

V Priročniku o socialnem podjetništvu INVEL so navedene različne definicije, ki se med sabo razlikujejo po poudarkih, ki jih dajejo avtorji socialnim podjetjem. Kot prvo priročnik navaja definicijo, pri kateri je poudarjen namen delovanja podjetništva. Socialno podjetništvo je proces, ki povečuje socialno bogastvo skozi ustanovitev novega podjetja. To pa koristi tako družbi, kakor tudi podjetniku. Pri tem gre za ustvarjanje novih delovnih mest, povečanje produktivnosti, nacionalne konkurenčnosti in boljšo kvaliteto življenja (MacMillan 2003 v INVEL 2014: 6).

Najbolj razširjena definicija v Veliki Britaniji pa je: »Socialno podjetje je podjetje, ki v osnovi deluje k socialnemu cilju, z namenom da svoje presežke ponovno vložijo v posel ali

skupnost, namesto da bi težili k čim večjem profitu za delničarje in lastnike podjetij« (DTI 2002 v Doherty 2009: 26). Združenje socialnih podjetij v Veliki Britaniji navaja, da so socialna podjetja ustanovljena z namenom, da spremenijo svet. Tako kot tradicionalna podjetja imajo tudi socialna podjetja cilj ustvarjanje dobička. Razlika pa je ta, da socialna podjetja ta dobiček reinvestirajo ali darujejo za ustvarjanje pozitivne družbene spremembe. Socialna podjetja obstajajo v skoraj vseh sektorjih – od potrošniškega blaga do zdravstvenega varstva, restavracij, do upravljanja objektov (Social Enterprise UK, b.d.).

Pavel in Štefanič (2005: 20) se pri definiranju ozreta tudi na plačilo. Menita, da mora biti osebni dohodek izplačan v skladu s pogodbo o zaposlitvi, prav tako pa mora biti zajamčena minimalna plača za vse delavce. Če je delo plačano v skladu s pogodbami o zaposlitvi, podjetje pa nudi blago in storitve po tržnih cenah lahko govorimo o socialnem podjetju. V kolikor ti pogoji niso izpolnjeni, ne moremo govoriti o socialnem podjetju, ampak govorimo o delavnicah za usposabljanje.

Ravno zaradi poplav različnih definicij socialnega podjetništva je Organizacija za gospodarsko sodelovanje in razvoj (OECD) definirala listo ključnih ekonomskih in socialnih karakteristik, ki definirajo socialna podjetja v vseh državah (Doherty 2009: 30):

- neposredno vključeni v zagotavljanje blaga ali storitev,
- prostovoljno ustanovljeno s strani državljanov in voden s strani skupine državljanov,
- zainteresirane skupine imajo pravico udeležbe v njih,
- vključujejo visoko stopnjo gospodarskega tveganja.
- imajo minimalno število plačanih uslužbencev,
- moč odločanja je razdeljena na vse vključene in ne temelji na lastništvu kapitala,
- po naravi je participativno,
- izogibanje maksimalnega profita in vključevanje minimalnega razdeljevanja dobička,
- imajo izrecen cilj pomaganja določeni skupini ljudi.

Pri tem pa Evropska raziskovalna mreža (EMES) še predlaga 5 kriterijev za lažjo določitev socialne dimenzije socialnega podjetja (Doherty 2009: 30):

- Implicitni cilj podjetja za korist skupnosti ali določeni skupini ljudi.

- Pobuda skupine državljanov, ki si delijo dobro zastavljeno potrebo ali cilj pomoči. To kolektivno razsežnost je potrebno ohranjati skozi čas.
- Pomembnost vodenja, ki je pogosto vodeno s stani posameznika ali majhno skupino vodij.
- Odločilna moč ne temelji na lastništvu kapitala, ampak temelji po načelu: en član en glas.

Na kratko pa bi lahko socialno podjetništvo poimenovali tudi kot podjetništvo v imenu družbe. To pa bi utemeljili s temeljni cilji delovanja podjetja, ki so usmerjeni v zadovoljevanju potreb članov in skupnosti ter v demokratične delitve dobička (Zidar 2010: 45).

1.4. Merjenje družbenega učinka socialnih podjetij

»Vsa podjetja so del družbe in tako poteka dvosmerno vplivanje družbe na podjetje in podjetja na družbo.« (Hrast, Kojc 2014: 28) Družbeni učinki in posledično družbeni vplivi so del smiselnosti socialnih podjetij. Osnovni namen delovanja socialnih podjetij je ravno ustvarjanje družbene vrednosti preko reševanja družbenih problemov (OECD 2013 v Kores 2016: 39). Za uspešno merjenje družbenih učinkov pa potrebujemo preverjeno in ustrezno metodo merjenja učinka socialnih podjetij.

Merjenje družbenih učinkov dejavnosti socialnih podjetij trenutno spada med najzahtevnejša in najhitreje razvijajoča podporna področja razvoja socialnega podjetništva. V ugotavljanje učinkovitosti podjetja se vlaga veliko resursov z namenom razvijanja zanesljive metode in tehnike za merjenje učinka, ki ga imajo na družbeni razvoj socialna podjetja. Težava pa je v tem, da je družbeni učinek težko izmerljiv, metode pa so mnogokrat različne in le slabo primerljive (Socialno podjetništvo – gradivo 2015: 15). Za enkrat tako še ni enotnega modela merjenja, obstajajo pa različne variante merjenja. Velikokrat banke in različni investitorji razvijajo svoje lastne metode merjenja, ki so prilagojene njihovim ciljem financiranja. (Hrast, Kojc 2014: 29).

Med metodami merjenja prevladujejo: EFQM (ocenjevanje razkoraka med dejanskim delovanjem podjetja in zastavljenimi cilji), socialno poročanje (uporabno predvsem za velika podjetja; poudarek je na več socialnih kazalcih), CJDES (merski instrument za

ocenjevanje socialnih, družbenih in okoljskih vplivov socialnega podjetja), RBM (Result based management: ocenjevanje učinkovitosti prenosa dobrih praks v okolje) in bell mason approach (ocenjevanje veščin in usposobljenosti na področju financ) (SIP, b.d.).

Metoda, ki je izključno namenjena socialnemu podjetništvu in je trenutno tudi najbolj znana je metoda SROI (Social return on investment). Metoda SROI meri spremembe na načine, ki so bistveni za ljudi in organizacije, ki spremembi prispevajo ali ima sprememba na njih vpliv. S pomočjo merjenja družbene, okolijske in ekonomske posredne izide skuša priti do podatka, kako se ustvari sprememba. Pri predstavitvi ugotovljenih podatkov uporablja denarne vrednosti. Tako omogoča izračun razmerja med koristmi in stroški. Denar je namreč enostavna, običajna enota in zato uporabna in široko sprejeta možnost za izražanje vrednosti (Hrast, Kojc 2014: 36). Analiza s SROI ima lahko različne oblike. Lahko zajema družbeno korist, ki jo ustvari neka organizacija, lahko pa se osredotoči na en sam izbrani vidik dela te organizacije.

Obstajata dva tipa metode SROI (Hrast, Kojc 2014: 36):

- Evalvacija: metoda vrednoti dano prakso in se izvaja za nazaj na osnovi dejanskih posrednih učinkov, ki so se že zgodili.
- Napoved: napovedovanje, koliko družbene koristi se bo ustvarilo, če dejavnosti dosežejo svoje predvidene posredne učinke.

Merjenje družbenega učinka socialnih podjetij poteka na dveh nivojih. Na makronivoju opazujemo in merimo stališča svetovne politike, politike Evropske Unije in regionalno. Te metodologije so primerne zlasti za oblikovanje politik in predpisov za spodbujanje rasti in razvoja socialnega podjetništva, za oceno trendov. Pri mikronivoju pa opazujemo kako deluje podjetje navznoter, kakšen odnos vzpostavlja z zaposlenimi, poslovnimi partnerji in okoljem (Mesojedec *et.al.* 2012: 133-138).

Merjenje družbenih učinkov (s pomočjo metode SROI) slovenskim socialnim podjetjem prinaša več koristi (Hrast, Kojc 2014: 59):

- Obrazci za merjenje služijo socialnim podjetjem kot brezplačna pomoč pri vrednotenju rezultatov njihovega dela.
- Zberejo se lahko koristne informacije za pomoč pri njihovem poslovnem odločanju in načrtovanje, ki jih lahko uporabijo pri promociji njihovega dela.

- S poročanjem o družbenih učinkih socialnih podjetij se okrepi promocija podjetja ter s tem njihov ugled.
- Poveča se možnost za pridobitev dodatnih finančnih sredstev.

1.5. Socialno podjetništvo v Sloveniji

Zametki socialnega podjetništva v Sloveniji segajo že v 13. in 14. stoletje, ko so se pričele pojavljati različne oblike združenj, ki so jih ustanavljali obrtniki in stanovi - cehovska združenja. Večji premik je pomenil prvi zakon o zadružništvu, ki je bil sprejet v letu 1873, kateri je temeljil tudi na načelih socialnega podjetništva. Na slovenskem so zadruge od takrat dalje delovale neprekinjeno in veljajo kot ene izmed pravnih oblik socialnega podjetništva. (Strategija socialnega podjetništva 2013, b.d.). Zakon o zadružništvu pa je spodbudil ustanavljanje in razvoj raznih hranilnic, posojilnic, kmetijskih in obrtnih zadrug. Pri razvoju socialnega podjetništva pa nikakor ne moramo izpustiti invalidska podjetja in zaposlitvene centre. Preko njih se je namreč socialno podjetništvo pri nas najbolj razvijalo (Zidar, Rihter 2010: 69).

Socialno podjetništvo je v Sloveniji definirano s strani Zakona socialnega podjetništva v Sloveniji (ZSocP, Ur.l. RS, št. 20/2011). Državni zbor Republike Slovenije je omenjen zakon sprejel na seji 7. marca 2011. Zakon socialnega podjetništva v Sloveniji opredeljuje socialno podjetje kot trajno opravljanje dejavnosti socialnega podjetništva ali trajno opravljanje drugih dejavnosti pod posebnimi pogoji zaposlovanja, s proizvodnjo ali prodajo proizvodov ali opravljanjem storitev na trgu, pri čemer ustvarjanje dobička ni izključni niti glavni cilj opravljanja dejavnosti. Dodaja pa še, da socialno podjetništvo krepi družbeno solidarnost in kohezijo ter spodbuja sodelovanje vseh ljudi in prostovoljstvo ljudi. Krepi inovativno sposobnost družbe za reševanje socialnih, gospodarskih, okoljskih in drugih problemov. Socialno podjetništvo zagotavlja še dodatno ponudbo proizvodov in storitev, ki so v javnem interesu, razvija nove možnosti zaposlovanja, zagotavlja dodatna delovna mesta ter socialno integracijo in poklicno reintegracijo najbolj ranljivih skupin ljudi na trgu dela (Zakon o socialnem podjetništvu (ZSocP), Ur. l. RS, št. 20/2011, 3. člen). Socialno podjetništvo pa hkrati predstavlja trajnostni koncept gospodarstva, ki ga odlikuje odpornost na tržne pretese, velik potencial za socialno integracijo in zaposlovanje ter dobra prilagodljivost lokalnim izzivom (Strategija razvoja socialnega podjetništva za obdobje 2013-2016: 4).

Zakon o socialnem podjetništvu določa tudi načela in področja socialnega podjetništva. Načela se vežejo predvsem na avtonomno pobudo in nepridobitnem namenu ustanovitve podjetja, opravljanje dejavnosti v javnem interesu, prostovoljnost delovanja članov, enakopravnost članstva in sodelovanje deležnikov pri opravljanju (Zakon o socialnem podjetništvu (ZSocP), Ur. 1. RS, št. 20/2011, 4. člen). Dejavnosti socialnega podjetništva se lahko opravljajo na naslednjih področjih (Zakon o socialnem podjetništvu (ZSocP), Ur. 1. RS, št. 20/2011, 5. člen):

- socialnega varstva,
- družinskega varstva,
- varstva invalidov,
- znanosti, raziskovanja, izobraževanja in vzgoje,
- zagotavljanja in organiziranja mladinskega dela,
- varstva in promocije zdravja,
- zagotavljanja socialne vključenosti, spodbujanja zaposlovanja in poklicnega usposabljanja oseb, ki so brezposelne ali jim grozi brezposelnost,
- posredovanja zaposlitve osebam iz 6. člena Zakona o socialnem podjetništvu, vključno z dejavnostjo zagotavljanja dela takšnih delavcev drugemu delodajalcu,
- ekološke proizvodnje hrane,
- ohranjanja narave, urejanja in varstva okolja in zaščite živali,
- spodbujanja uporabe obnovljivih virov energije in razvoja zelene ekonomije,
- turizma za osebe, ki jim življenjske razmere onemogočajo ali ovirajo dostop do turističnih storitev, na način, ki spoštuje vrednote trajnosti, dostopnosti in solidarnosti (socialni turizem),
- trgovine za socialno ogrožene osebe (socialna trgovina) ter trgovine, ki zagotavljajo prodajo proizvodov majhnih proizvajalcev iz gospodarsko najbolj nerazvitih okolij na temelju etičnih, preglednih in enakopravnih poslovnih razmerij med proizvajalci in trgovcem, usmerjenih predvsem v zagotavljanje možnosti pravičnega plačila proizvajalcev in s tem njihovega preživetja (pravična trgovina) ter trgovine s storitvami in proizvodi iz dejavnosti socialnega podjetništva,
- kulture, tehnične kulture in ohranjanja kulturne, tehnične in naravne dediščine,
- amaterskega športa in telesne kulture, katere namen je rekreacija in socializacija,
- reševanja in zaščite,
- spodbujanja razvoja lokalnih skupnosti,

- podpornih storitev za socialna podjetja.

Poleg navedbe področij zakon dopušča možnost, da se s pomočjo drugih zakonov lahko opredelijo tudi druga področja dejavnosti socialnega podjetništva. Poleg zakonske možnosti širitve področij s posebnimi zakoni pa je potrebno upoštevati tudi dogajanje na evropski ravni (Strategija razvoja socialnega podjetništva za obdobje 2013-2016: 11).

V šestem členu Zakona o socialnem podjetništvu je navedeno kdo se lahko zaposli pod posebnimi pogoji zaposlovanja. Socialno podjetje naj bi namreč zaposlovalo težje zaposljive osebe. Te osebe pa ravno z vključitvijo v socialno podjetje dobijo možnost za spoprijemanje s prostim delovnim trgom in posledično z zmanjševanjem svoje socialne marginalnosti (Pavel, Štefanič 2005: 14). Med najbolj ranljive skupine ljudi na trgu dela spadajo (Zakon o socialnem podjetništvu (ZSocP), Ur. l. RS, št. 20/2011, 6. člen):

- invalidi, katerih invalidnost je ugotovljena z odločbo pristojnega organa,
- brezposelne osebe, pri katerih so z odločbo pristojnega organa ugotovljene trajne posledice telesne ali duševne okvare ali bolezni in imajo zato bistveno manjše možnosti, da se zaposlijo, ohranijo zaposlitev ali v zaposlitvi napredujejo,
- brezposelne osebe, ki so brez zaposlitve zadnjih 24 mesecev ali več,
- brezposelne osebe, ki so na Zavodu Republike Slovenije za zaposlovanje prijavljene več kot šest mesecev in jim je po zaključku izobraževanja to prva zaposlitev ali so po dokončanem univerzitetnem, visokošolskem ali višješolskem strokovnem izobraževanju zaključili pripravništvo ali jim je prenehal status mladega raziskovalca,
- brezposelne osebe, stare nad 55 let, pripadniki romske skupnosti, mladoletne osebe brez zaključenega osnovnega ali nižjega poklicnega izobraževanja ter brezposelne osebe, ki več kot šest mesecev niso imele redno plačane zaposlitve in še ni preteklo eno leto od prestane kazni zapor, oziroma so v času pogojnega odpusta, so begunci, vključeni v programe integracije ali so osebe v programu ali v dveh letih po zaključku programa zdravljenja odvisnosti od alkohola, drog ali pa so brezdomci.

Poleg teh dejavnikov pa Pavel in Štefanič (2005: 14) navajata, da v socialnih podjetjih niso vsi zaposleni težje zaposljivi. Težje zaposljive osebe morajo predstavljati najmanj 30

odstotni delež zaposlenih. Ravno to pa določa 8. člen Zakona o socialnem podjetništvu (Zakon o socialnem podjetništvu (ZSocP), Ur. l. RS, št. 20/2011, 8. člen). Ta pravi, da lahko nepridobitna pravna oseba dobi status socialnega podjetja na dva načina. Prvi je ta, da je podjetje ustanovljeno z namenom trajnega opravljanja dejavnosti socialnega podjetništva na način, da bo podjetje trajno zaposlovalo najmanj enega delavca v prvem letu in najmanj dva delavca v nadaljnjih letih. V tem primeru govorimo za socialno podjetje tipa A. O socialnem podjetju tipa B pa govorimo, ko je podjetje ustanovljeno z namenom zaposlovanja oseb navedenih v 6. členu Zakona o socialnem podjetništvu na način, da bo določeno dejavnost opravljala s trajnim zaposlovanjem najmanj tretjine teh delavcev od vseh zaposlenih delavcev. Podjetnik se torej mora odločiti med dvema opcijama: ali bo s svojimi zaposlenimi opravljal eno od točno določenih dejavnosti, ki jih navaja Zakon o socialnem podjetništvu, ali pa bo opravljal katerokoli dejavnost, vendar bo zaposloval točno določene skupine ljudi. V obeh primerih mora podjetnik še vedno ostati nepridobitna pravna oseba (Socialno podjetništvo za začetnike). Pri tem pa Pavel in Štefanič (2005: 18) še navajata, da je pri socialni kooperativi tipa A namen zagotavljati storitve za socialno blagostanje in integracijo vključenih, pri tipu B pa gre za socialna podjetja, ki temeljijo na delu, proizvodnji tržnih dobrin ter izvajanju storitev.

Socialno podjetništvo v Sloveniji poleg Zakona o socialnem podjetništvu določajo še drugi zakoni in podzakonski akti. Pravne podlage povezane z omenjeno tematiko (Slovenski forum socialnega podjetništva):

- določajo status socialnega podjetja: poleg Zakona o socialnem podjetništvu (ZSocP) je še Uredba o določitvi dejavnosti socialnega podjetništva in Pravilnik o spremljanju poslovanja socialnih podjetij;
- registracijo pravne osebe: Zakon o zadrugah (ZZad), Zakon o društvih (ZDru-1), Zakon o zavodih (ZZ), Zakon o gospodarskih družbah (ZGD-1), Zakon o ustanovah (ZU);
- zaposlovanje: Zakon o urejanju trga dela (ZUTD), Zakon o zaposlitveni rehabilitaciji in zaposlovanju invalidov (ZZRZI), Zakon o delovnih razmerjih (ZDR-1), Zakon o prostovoljstvu (ZProst), Zakon o preprečevanju dela in zaposlovanja na črno (ZPDZC-1);
- ostalo: Strategija razvoja socialnega podjetništva za obdobje 2013-2016, Program ukrepov 2014-2015 za izvajanje strategije razvoja socialnega podjetništva za

obdobje 2013-2016, Zakon o podpornem okolju za podjetništvo (ZPOP-1), Zakon o davčnem postopku (ZDavP-2).

1.6. Socialno podjetništvo na Finskem

Socialna podjetja (finsko: Sosiaalinen yritys) so nova oblika podjetništva, ki želijo ustvariti delovna mesta za osebe z oviranostjo in za dolgotrajno brezposelne osebe. Ocenjuje se, da zaposlovanje v posebne programe zaposlovanja, v katere štejemo tudi socialna podjetja, lahko koristi med 20-30 % brezposelnih oseb z oviranostjo. Finski podjetniki ocenjujejo, da so lahko socialna podjetja odskočna deska na odprtem trgu dela za dolgotrajno brezposelne osebe. Socialno podjetje deluje kot prehodna zaposlitev in priprava za vstop na odprt trg dela. Za osebe z oviranostjo pa lahko socialno podjetje ponudi tudi bolj trajno zaposlitev. Glavna aktivnost socialnega podjetja je nuditi široko paleto podpore za zaposlenega. Takšna podpora je v glavnem osredotočena na nudenje ustrezne zaposlitve. Zaposleni prejemajo normalno plačo in delodajalec dobiva s strani države ali občine subvencijo za plače teh zaposlenih. Finski javni zavod za zaposlovanje se z namenom podpiranja iskalcev zaposlitve na odprtem trgu dela večkrat poveže s socialnimi podjetji, s tem pa želi tudi izboljšati potencial trga dela. Zakon o socialnih podjetjih omogoča bolj trden status podjetij te vrste, ki so že ustanovljena, poleg tega pa podpira ustanavljanje novih podjetij (EurWork 2009)

Delovna opredelitev socialnega podjetja navaja, da je splošni cilj socialnega podjetja ustvarjati v dobrobit družbe, namen dejavnosti pa je reševati socialne probleme v družbi in doseganje socialnih ciljev podjetja. Za doseg socialnih ciljev podjetje porabi več kot 50 % svojega dobička, katerega vlaga v izpolnjevanje ciljev in poslanstva organizacije ter za razvoj storitev podjetja (ICF 2014:2). Ta opredelitev je podkrepljena z definicijo socialnega podjetja zapisana v Finski zakonodaji. Ta navaja, da je socialno podjetje registriran trgovec, ki je vpisan v register socialnega podjetja (Act on Social Enterprise No. 1351/2003, 2. člen). Finsko Ministrstvo za gospodarske zadeve in zaposlovanje na svoji spletni strani še navaja, da se socialna podjetja ne razlikujejo od drugih podjetij kot podjetja. Imajo proizvodnjo blaga ali storitev na trgu ter želijo ustvariti dobiček. Socialna podjetja prav tako lahko delujejo v vsakem sektorju ali panogi. Vsi zaposleni imajo tudi plačo v skladu z njihovo kolektivno pogodbo. Bistvena razlika je le ta, da zaposlujejo vsaj 30% oseb z oviranostjo ali osebe, ki so dlje časa brezposelne. Poleg tega mora biti podjetje vpisano v register socialnih podjetij s strani Ministrstva za gospodarske zadeve in zaposlovanje. Le družba, ki je vpisana

v ta register, lahko uporablja ime in poslovni ID socialnega podjetja pri svojem poslovanju in trženju (Ministry of Economic affairs and employment: Social enterprises).

Finski Zakon o socialnih podjetjih (Act on Social Enterprises No. 1351/2003) vključuje le 10 členov. Zakon je v veljavo stopil 1. januarja 2004, do danes pa sta bila dodana dva predloga k spremembi akta oziroma dva dodatka. Prvi je v veljavo vstopil 1.5.2007, drugi pa 1.1.2013 (Ministrstvo za gospodarstvo in zaposlovanje, Finska). Zakon določa standarde za socialno podjetje, ki vključujejo vse štiri načela podjetništva (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions):

- aktivno usklajevanje storitev,
- pogajanje in posredovanje,
- spremljanje napredka,
- ocenjevanje zaposlitvenih možnosti.

Prvi člen Zakona o socialnih podjetjih navaja kaj je namen tega zakona ter dodaja, da socialna podjetja, ki delujejo v skladu omenjenega zakona, zagotavljajo zaposlitvene možnosti zlasti za invalide in dolgotrajno brezposelne osebe. Pojasnjeno je, da termin invalidi označuje zaposlene osebe, katerih potencial za pridobitev ustreznega dela, ohranjanja svojega delovnega mesta ali napredovanja je znatno zmanjšan zaradi ustrezno diagnosticirane poškodbe, bolezni ali invalidnosti. Dolgotrajno brezposelne osebe so zaposleni, ki so bili pred zaposlitvijo v socialnem podjetju nezaposleni iskalci zaposlitve, kot jih opisuje Finski Zakon o gospodarskih javnih službah za zaposlovanje (1295/2002) (Act on Social Enterprises no. 1351/2003, section 1). Četrty člen navaja pogoje za vpis v register socialnih podjetij. Korporacije, fundacije ali drug registriran gospodarski subjekt se lahko vpiše v register socialnih podjetij pod pogojem, da je vpisan na podlagi 3. člena Zakona o sodnem registru, da proizvaja blago ali storitev na komercialnem principu, da osebe z oviranostjo predstavljajo vsaj 30% delež vseh zaposlenih v njegovem podjetju ali pa da vsaj 30% zaposlenih predstavljajo osebe z oviranostjo ali dolgotrajno brezposelne osebe ter da podjetnik plačuje vse svoje zaposlene ne glede na njihovo produktivnost, na podlagi kolektivne pogodbe. Poleg teh določil pa registracija zahteva od podjetnika še, da ni ravnal v nasprotju z zakonodajo ali dobre poslovne prakse ter da ni v neplačilu davkov, prispevkov za socialno varnost ali drugih plačil v državi (Act on Social Enterprises no. 1351/2003, section 4). Peti člen Zakona o socialnem podjetju navaja odstotek napotenih

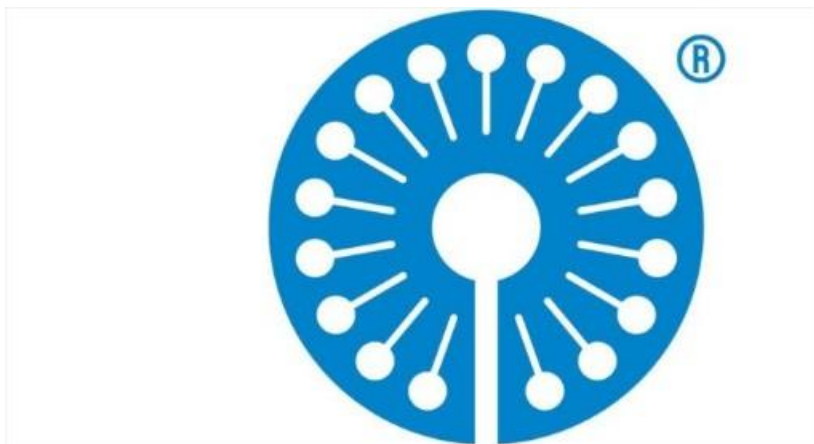
delavcev. Invalidne osebe in dolgotrajno brezposelne osebe so vključene v odstotek napotenih delavcev za toliko časa dokler se subvencije za zaposlovanje ali kombinirane subvencije ne izplačajo iz njihovih stroškov plač. Pri izračunavanju odstotka napotenih delavcev je oseba, ki je v skladu z zakonom socialnega varstva nameščena preko urada za zaposlovanje v socialno podjetje in za katero lokalna občina plačuje subvencijo za njeno plačo, enakovredna invalidni osebi. Invalidom ali dolgotrajno brezposelnim osebam, kateri so bili v zaposlitev usmerjeni preko Zavoda za zaposlovanje in kateri niso dobili plačane subvencije za zaposlitev ali kombiniranih subvencij, mora delodajalec izplačati plačo za obdobje njihovega dela. Vendar v primeru dolgotrajnih brezposelnih oseb ta rok ne sme biti daljši od enega leta. 5 člen nadaljuje: handikapirane osebe, ki so bile v podjetje napotene s strani zaposlitvenega urada in za katere je delodajalec dobil subvencijo od občine, so štete kot odstotek invalidov za čas, ko jim delodajalec izplačuje plačo. Pri računanju procenta napotenih delavcev, vsi zaposleni, katerih redni delovni čas presega 75 % največjega dovoljenega števila ur dela, so vključeni v to štetje. V primeru handikapiranih oseb ta procent znaša 50 % najvišjega števila delovnih ur dela (Act on Social Enterprises no. 1351/2003, section 5).

Poleg finskega Zakona o socialnih podjetjih, se socialno podjetništvo navezuje še na nekatere druge zakone (Act on Social Enterprises no. 1351/2003):

- Public Employment Services Act (1295/2002)
- Unemployment Security Act (1290/2002)
- Trade Register Act (129/1979)
- Social Welfare Act (710/1982)
- Act on an information system for the labour administration's customer service (1058/2002)
- Administrative Judicial Procedure Act (586/1996).

Socialna podjetja si pri svojem razlikovanju od drugih podjetij pomagajo s svojo oznako socialnega podjetja. Oznaka socialnega podjetništva (Finnish social enterprise mark) je stopila v veljavo leta 2011. To označbo lahko prejmejo le podjetja, ki so ustanovljena z namenom reševanja socialnih in okoljskih problemov ter večino svojega dobička posvetijo za ta namen (Association for Finnish work). Skupen logotip socialnih podjetij pa pomaga, da socialna podjetja postanejo vidna, odstopajo od ostalega podjetništva in rastejo. Modro-

bel logotip pomaga pri izsleditvi socialnega podjetja, predstavlja pa tudi prestiž, ki ga ni enostavno doseči (Sayej 2014).



Slika 4 Logotip socialnih podjetij na Finskem (Association of Finnish Work)

Odbor logotipa socialnega podjetništva se sestaja štirikrat do šestkrat letno. Namen teh srečanj je, da podjetniki podajo pisno izjavo o njihovih poslovnih in socialnih ciljih podjetja. Pri tem pa iščejo socialne podjetnike, ki razvijajo lokalno gospodarstvo, delujejo v korist zmanjšanja okoljske in zdravstvene nevarnosti ter dajejo prednost delu ranljivih skupin ljudi. Vsak socialni podjetnik, ki uporablja logotip, plača članarino, ki je 0,01 % vezana na promet njegovega podjetja. V zameno podjetnik dobi tržne bonitete, pridruži se lahko raznim seminarjem, turnejskim dogodkom in predstavitev za spodbujanje njegovega poslovanja (Sayej 2014). Oznaka socialnega podjetništva se običajno podeljuje za obdobje treh let, vendar lahko odbor podeli za krajše obdobje če je to potrebno (Association for Finnish work).

Za dosego logotipa socialnega podjetništva mora podjetje zadostovati nekaterim kriterijem: osnovni pogoji ter primarni in sekundarni kriteriji. Za začetek preverjanja kriterijev mora imeti podjetje sedež na Finskem. Podati mora še poslovni ID in promet podjetja za vsaj eno proračunsko obdobje. Primarna merila (Association for Finnish work):

- Osnovni namen in cilj socialnega podjetja je prispevati v družbeno dobro: socialno podjetje se mora ukvarjati z odgovornimi poslovnimi dejavnosti.

- Omejena razdelitev dobička: socialno podjetje prispeva večino svojega dobička v družbeno dobro v skladu s svojo poslovno idejo.
- Odprtost in preglednost poslovnih dejavnosti.

Sekundarna merila:

- Sodelovanje in vpliv zaposlenih pri odločanju v podjetju, vključno z lastništvom zaposlenih.
- Merjenje socialne učinkovitosti in ustvarjanje družbenega vpliva.
- Zaposlovanje oseb s podrejenim položajem na trgu dela.

2. FORMULACIJA PROBLEMA

Med svojim opravljanjem prakse na Finskem sem dobila priložnost za obisk socialnega podjetja Kaks'Kättä työpaja. To podjetje se nahaja v občini Ostrobothnija, v mestu Seinäjoki. Od mentorice za prakso na Finskem sem izvedela, da je to eno izmed boljših socialnih podjetij na Finskem in eno izmed najbolj vidnih v mestu Seinäjoki.

Moje raziskovanje je bilo razdeljeno na dva dela. Prvi vključuje delovanje socialnega podjetja Kaks'Kättä työpaja, preverjanje družbenega učinka podjetja in povezava podjetja s svojim okoljem. Drug del pa vključuje raziskovanje notranjega delovanja organizacije, pri čemer sem bila pozorna na odnose med zaposlenimi. Ker je podjetje Kaks'Kättä työpaja socialno podjetje tipa B, so me zanimali odnosi med dvema skupinama zaposlenih – zaposleni in zaposleni, ki spadajo v težje zaposljivo skupino ljudi (uporabniki). Pri tem so se mi porajala vprašanja o odnosu med zaposlenimi in uporabniki, kaj je razlog za vključitev uporabnikov v to podjetje, ali lahko uporabniki dobijo strokovno pomoč s strani zaposlenih in kakšna je ta pomoč. Zanimalo me je, ali bom pri tem zasledila koncepte socialnega dela.

Menim, da socialno podjetništvo prinaša nove rešitve v sistem podjetništva in državne blaginje. Da je lahko prilagodljivo na družbena dogajanja in da se lahko uspešno sooča z reševanjem problemov družbe. Pomembno je le, da najdemo prave načine s katerimi se lahko določeno socialno podjetje obdrži in hkrati deluje v družbeno dobro. Hkrati menim, da je socialno podjetništvo odprt prostor za prakso socialnega dela, kjer se lahko združi znanje stroke socialnega dela in izkušnje uporabnikov s svojimi pogledi na situacijo, pri čemer obe strani sodelujeta pri iskanju razlag, določanju vrednot in pogajanju o cilju ter pri iskanju virov (Schneider 2009: 26).

2.1. Raziskovalna vprašanja

- Kdaj je bilo podjetje ustanovljeno?
- Kaj je namen organizacije?
- Zakaj se uporabniki vključijo v to socialno podjetje?
- Kako socialno podjetje Kaks'Kättä työpaja preverja svoje delovanje vezano na notranje okolje organizacije? Kaj storijo s podatki? So o tem obveščeni tudi uporabniki?
- Kako podjetje preverja svoje delovanje glede na zunanje okolje organizacije?
- Ali pri tem uporablja kakšne določene metode oziroma ali so pri tem razvili kakšno svojo metodo preverjanja družbenega učinka organizacije?
- Kakšni so odnosi med zaposlenimi in uporabniki?
- Ali lahko uporabniki povedo svoje mnenje in sodelujejo pri samem odločanju o delovanju organizacije?
- Ali je opazna hierarhija/meja med njimi?
- Kakšne pomoči so deležni uporabniki?
- Ali lahko zaprosijo za pogovor s socialno delavko? Kako je z zapisovanjem le tega pogovora?

3. METODOLOGIJA

3.1. Vrsta raziskave

Gleda na način zbiranja podatkov je moja raziskava kvalitativna. Zbrala sem besedne opise, ki sem jih dopolnila z mojim opazovanjem. Prav tako je raziskava eksplorativna ali poizvedovalna, saj želim ugotoviti, kako deluje podjetje Kaks'Kättä työpaja.

3.2. Merski instrumenti in viri podatkov

Za zbiranje podatkov sem predvsem uporabila pol standardiziran intervju. Za to vrsto vprašalnika sem se odločila z namenom lažjega pridobivanja različnih podatkov in da se s standardiziranim vprašalnikom ne bi preveč omejila le na moj pogled socialnega podjetništva. Ta merski instrument sem izbrala tudi zaradi lažjega prilagajanja vprašanj. Angleščina je namreč drug tuj jezik zame in za moje sogovornike. Med samim spraševanjem je ravno tuj jezik predstavljal težavo, katero pa sem omilila z večjim manevrskim prostorom - z uporabo pol standardiziranega intervjuja. Glavna vprašanja sem imela že vnaprej pripravljena, vendar sem jih prilagajala mojim sogovornikom (glede na njihovo delo v podjetju in na njihovo znanje angleščine).

Podatke sem zbirala tudi z opazovanjem. Metoda zbiranja podatkov je odprto opazovanje s popolno udeležbo.

3.3. Populacija in vzorčenje

Populacija so zaposleni in uporabniki v socialnem podjetju Kaks'Kättä työpaja, Seinäjoki, Finska. Vzorec je priložnostni in nenaključni. Izbrala sem tiste zaposlene, pri katerih sem opazila, da se njihovo delo najbolj navezuje na moja raziskovalna vprašanja. Izbrala sem tudi tiste, ki so govorili angleško in so bili prisotni v glavni stavbi omenjenega podjetja v času od 8.5.do 26.5.2017. Moj vzorec sestavljajo štiri osebe. Pri izbiri mojih sogovornikov pa mi je pomagala moja mentorica v tem podjetju, glede na predhodni pogovor z mano in o mojem namenu.

3.4. Zbiranje podatkov

Podatke sem zbirala od 8.5.2017 do 26.5.2017. To je bil tudi čas moje prakse. Prvi uvodni intervju sem opravila 9.5.2017 z zaposleno, katera je bila odgovorna za mojo prakso v tem socialnem podjetju. Njeno delo je biti osebni trener in sprejemanje novih uporabnikov v podjetje. Z njo sem naredila tudi drugi intervju 23.5.2017.

Z individualno trenerko kuhanja sem naredila krajši intervju 24.5.2017.

Zadnja dva intervjuja sem naredila s trenerko dela in z individualno trenerko, ki je zadolžena za nudenje strokovne pomoči uporabnikom.

Imena sogovornikov bom pustila v anonimnosti, čeprav tega niso izrecno zahtevali. Menim, da njihova imena niso ključna za mojo raziskavo. Popolno anonimnost pa ne morem zagotoviti, saj gre za znano podjetje in njihovo delo.

3.5. Obdelava in analiza podatkov

Podatke sem obdelala s kvalitativno analizo. Intervjuje sem najprej zapisala in jih uredila na način, da sem spustila mašila. V intervjujih sem nato določila enote kodiranja. Te sem označila z črko in zaporedno številko enote. Enote kodiranja intervjujev sem označila z oznakami: K za intervju s kadrovnico, M za intervju z medicinsko sestro, Z za intervju z trenerko zadolženo za iskanje nadaljnje zaposlitve ali izobraževanja uporabnikov ter R za intervju s trenerko oddelka restavracije Sapuska.

Na podoben način sem uredila dnevnik opazovanja, ga razdelila na enote kodiranja, katere sem označila s črkami: X za začetek prakse in opazovanja, A za opazovanje v oddelku čistilnega servisa, B za opazovanje na oddelku restavriranja, C za opazovanje na oddelku Eko centra, D za opazovanje na oddelku restavracije ter tem črkam zapisala zaporedno številko enote kodiranja. Ti enote sem kodirala s pomočjo odprtega kodiranja – pripisovanje pojmov ali pomenov. Kodiranje sem zaključila s odnosnim kodiranjem.

Celotno kodiranje je priloženo v priponki.

Primer odprtega kodiranja – enota restavracije Sapuska:

Tabela 4.1.: Primer odprtega kodiranja - dnevnik opazovanj

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
D1	Tu je zaposlenih 7 uporabnikov.	manjša skupina	element dela		potek dela
D2	Na začetku je sledil krajši sestanek, kjer so se dogovorile, kaj se bo kuhalo in katera bo zadolžena z določeno delo.	dnevni sestanek	splošni sestanek o delu	sestanki zaposlenih in uporabnikov	potek dela
D3	Vse znanje pa pridobijo tu.	pridobivanje ustreznega znanja	neformalno izobraževanje	izobraževanje	uporabniki
D4	Dodala je, da štiri osebe prihajajo sem za polni delavni čas, tri pa za krajši. To je že predhodno določeno s kadrovnico (moja mentorica).	prilagojen delavni čas	kakovost zaposlitve		kakovost delovnega življenja
D5	Opazila sem, da so bili vsi samostojni pri delu. Vprašali so le za kakšne detajle: če lahko kakšno hrano zavržejo, kako naj kakšno jed izboljšajo.	samostojnost pri delu	način dela		potek dela
D6	Ko so kuharice stregle hrano, so se občasno pogovarjale z gosti ali pa z drugimi trenerji.	navezovanje stika s stankami	način dela		potek dela
D7	Tudi drugi niso navezali večjega kontakta z njo, so jo pa med delom večkrat pohvalili. Opazila sem, da se je trenerka pogovarjala z vsemi in večkrat so se med seboj malo pošalili.	osebni pogovori	med zaposlenimi in uporabniki		medsebojni odnosi
D8	Uporabniki so tudi nekajkrat stopili do nje glede kuhanja (do trenerke).	dajanje nasvetov	pomoč pri delu	način dela	potek dela
D9	Po malici je ena uporabnica začela pripravljati torte. Opazila sem, da ji je dala trenerka proste roke pri izbiri in dekoraciji torte.	svoboda pri delu	način dela		potek dela
D10	Pri tem ji je bila le v pomoč, če je imela kakšno vprašanje.	nudenje morebitne pomoči	način dela		potek dela
D11	Delo je bilo tako bolj mirno in kuharice so se med seboj več pogovarjale.	sproščeno vzdušje	vzdušje pri delu		kakovost delovnega življenja
D12	Opazila sem, da so prisotne povezane med seboj in čeprav sem mislila, da se ne pogovarjajo veliko, je bil pogovor sproščen.	sproščeno vzdušje	vzdušje pri delu		kakovost delovnega življenja

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
D13	Prej bi rekla, da bi dala nalogo čiščenja kakšnemu novincu pri delu, saj ima ona kot vodja kuhinje druge zadolžitve. Vendar nisem dobila občutka, da ji je to delo odveč.	čiščenje	enakopravnost	hierarhija moči	medsebojni odnosi
D14	Med prakso v kuhinji sem opazila, da so bile uporabnice zelo samostojne in da so hrano pripravljale večinoma same.	samostojnost pri delu	način dela		potek dela
D15	Opazila sem, da je trenerka večkrat navezala stik z njimi in povedala kaj osebnega o sebi.	osebni pogovori	med zaposlenimi in uporabniki		medsebojni odnosi

Primer osnega kodiranja:

UPORABNIKI

Brezposelnost:

- Razlog za brezposelnost:
 - o Osebne težave ljudi (X5, B2)
 - o Brez redne službe (A44, B29)
- Napotitev osebe:
 - o Zavod za zaposlovanje (A9)
- Razlog za zaposlitev v socialnem podjetju (A61)
- Iskanje zaposlitve:
 - o Vprašanje nadaljnje zaposlitve (A62)
 - o Stik z bodočimi delodajalci (B26)
 - o Želja po ustrezni zaposlitvi (A45)

Zaposlitev:

- Vrsta zaposlitve:
 - o Začasna zaposlitev (X6, X7)
 - o Zavedanje začasne zaposlitve (A16)
 - o Neželena zaposlitev (C5, C16)

- Nadomestna zaposlitev (C6, C17)
- Pogoji za zaposlitev:
 - Dobro opravljanje dela (X8)
- Prenehanje z delom
 - Sprememba pri zaposlitvi (X9)
- Podaljšanje pogodbe (X10)
- Reševanje brezposelnosti:
 - Zaposlitev kot rešitev (A17)

Izobraževanje:

- Neformalno izobraževanje:
 - Nove kompetence (X11)
 - Dodatne izkušnje (B30)
 - Pridobivanje ustreznega znanja (D3)

Osebno napredovanje:

- Majhni koraki (B7)

4. REZULTATI

4.1. Kaks'Kättä työpaja

Socialno podjetje Kaks'Kättä työpaja je podjetje v mestu Seinäjoki, Finska. Ustanovljeno je bilo leta 1994. Nastalo je kot odgovor na veliko brezposelnost med mladimi v 90. letih prejšnjega stoletja. V tem času je vlada oblikovala načrt proti brezposelnosti, kar je spodbudilo, da so ljudje sami začeli razmišljati kako bi lahko pomagali ostalim brezposelnim osebam v njihovem okolju. To socialno podjetje je odgovor na takratno brezposelnost.

Podjetje zaposluje dolgotrajno brezposelne osebe, stare med 17 in 63 let. Zaposlenih je približno 300 dolgotrajno brezposelnih oseb (v nadaljevanju uporabniki) in 21 drugih oseb, ki predstavljajo vodstvo in individualne trenerje.

Podjetje je razdeljeno na deset enot oziroma oddelkov organizacije. Vsaka enota predstavlja specifično delo in je vodena s strani enega individualnega trenerja. Te desete enote so:

- Eko center (Reciklirni center Seinäjoki)
- Dom in nepremičninska služba (Čistilni servis)
- Restavratorski center
- Lesna delavnica
- Restavracija v podjetju Kaks'Kättä työpaja - Sapuska
- Cafe v mestni knjižnici
- Lokal v srednji šoli
- Building department (vrtna dela)
- Mystery magazin (Reciklirani center Ilmajoki)
- Metal delavnica

Eko center, čistilni servis, restavracija Sapuska, restavratorski center in lesna delavnica potekajo v glavni stavbi socialnega podjetja, medtem ko imajo ostale sedež drugje v mestu Seinäjoki.

Namen podjetja je zaposliti dolgotrajno brezposelne osebe iz okolice in mesta Seinäjoki. Starostna omejitev uporabnikov ni določena. Z delom v socialnem podjetju pa imajo uporabniki možnost, da pridobijo dodatne delovne izkušnje in možnost izobrazbe. Cilj podjetja je, da čim več uporabnikov po končanem obdobju v podjetju pridobi ustrezno

zaposlitev izven podjetja ali pa nadaljuje z izobrazbo. To skušajo doseči s podajanjem možnosti, da uporabniki preko dela v podjetju, lažje najdejo svoje lastne vire in moči, razvijejo vsakdanje življenjske spretnosti in pridobijo dodatne kompetence.

Ime podjetja Kaks'Kättä työpaja predstavlja povezavo med uporabniki in zaposlenimi. V prevodu pomeni Dve roki pomoči, v dobesednem prevodu pa Delavnica dveh rok.

4.2. Poslanstvo in vizija socialnega podjetja

Poslanstvo organizacije Kaks'Kättä työpaja je ustrezno usposabljanje ljudi skozi delo, učenje na delovnem mestu in z izobraževanje. To pomeni, da lahko vse to pridobijo v podjetju. Uporabnike, ki pridejo v podjetje, podpirajo, da bi našli mesto za študij ali novo delovno mesto, hkrati pa jih podpirajo v življenju ali rešujejo njihove težave.

Vizija podjetja je spoštovati dolgotrajno brezposelne osebe na območju Seinäjoki in Ilmajoki in jim pomagati.

Delo v Kaks'Kättä työpaja odpira nove priložnosti in učne poti za mlade, ki nimajo poklicne kvalifikacije ali za tiste, ki so v nevarnosti, da bodo prekinili svoje izobraževanje. Učinki zaposlitve v socialnem podjetju na mlade:

- znižanje praga za začetek študija (pridobitev dodatnih kompetenc),
- spodbuja opravljanje študija,
- zmanjša število osipnikov iz izobrazbe (prekinitev študija),
- pospešuje napredek študija,
- preprečuje izključenost mladih,
- poveča motivacijo in samozavest mladih.

Vsak uporabnik po uspešno končani zaposlitvi v podjetju prejme certifikat o opravljenem delu. To pa je tudi dobra referenca pri iskanju nadaljnje zaposlitve.

4.3. Financiranje socialnega podjetja

Same podatke o financiranju sem težje pridobila, saj so bolj zaupne narave. Poleg tega se finančni dohodki vsako leto spreminjajo. Odvisno je namreč na katere razpise se podjetje

prijavi (finske in evropske) in na katerih so uspešni. Dobila sem le podatek, da se prijavljajo vsakoletno na Evropski socialni sklad in da so v večini primerov uspešni.

Podjetje je financirano s strani različnih organizacij in projektov. Samo 30 % pokrijejo s svojimi finančnimi resursi. Ti so vezani na prodajo in storitve. Nekatere enote dela prinesejo več financ, druge manj. To je odvisno od vrste dela. Približno 30 % financira mesto Seinäjoki. Večji del financira Center za delo in Ministrstvo za izobraževanje in kulturo. Poleg tega pa so še drugi financerji, ki financirajo manjši delež: evropski projekti, Kela, zavarovalnice, Delovni in zdravstveni center Seinäjoki, Občina Ilmajoki.

4.4. Uporabniki

Uporabniki so osebe, ki so brez stalne zaposlitve več kot eno leto in živijo v mestu Seinäjoki ali v njegovi okolici (občini Seinäjoki in Ilmajoki). V socialno podjetje večinoma pridejo preko centra za delo (Urad za zaposlovanje), nekaj pa jih je poslano iz šol, kazenskih uradov za opravljanje javne službe. Lahko pa v podjetje pridejo tudi samoiniciativno, vendar morajo biti registrirani v nekem inštitutu in predvsem v zavodu za zaposlovanje. Uporabniki so stari med 17 in 63 let.

4.5. Informacije pridobljene z opazovanjem

Moje praktično usposabljanje je potekalo v glavni enoti socialnega podjetja Kaks'Kättä työpaja na naslovu Päivölänkatu 34, Seinäjoki, Finska. Potekalo je od 8.5.2017 do 26.5.2017. Namen mojega praktičnega usposabljanja je bil pridobiti pogled v finsko socialno podjetje, kakšni so odnosi med zaposlenimi in uporabniki, na kakšnem principu podjetje deluje in kako se uporabniki počutijo v tem podjetju. Zanimalo pa me je tudi, kakšen je družbeni učinek socialnega podjetja.

Prvi dan me je na prakso sprejela mentorica, katera je zadolžena za sprejemanje novih uporabnikov v podjetje. Njena pozicija dela je imenovana kot individualni trener in zaposlovanje novega kadra (v nadaljevanju: kadrovnica). Njena naloga v podjetju je, da sprejema nove uporabnike v podjetje, jih razvršča v določene enote, preverja njihovo delo, sestaja se z individualnimi trenerji uporabnikov, preverja želje uporabnikov o nadaljnjem izobraževanju ali službi. Prvi dan mi je predstavila delovanje podjetja in razkazala prostore.

Pri pogovoru sem opazila, da uporablja ločnico med zaposlenimi: zaposleni, ki predstavljajo vodstvo podjetja in individualni trenerji ter uporabniki.

Na tej točki je dobro, da pojasnim označbe za določene osebe. S terminom uporabniki bom naslavljala zaposlene, ki so se zaposlili v podjetju preko Urada za zaposlovanje. To so dolgotrajno brezposelne osebe, ki dobijo v Kaks'Kättä työpaja začasno zaposlitev. Nekateri individualni trenerji so jih enostavno klicali »zaposleni« in niso delali posebne ločnice, kadrovnica pa je za njih uporabljala izraz klienti. Ker je v socialnem delu v uporabi izraz uporabnik, bom ta izraz uporabljala za poimenovanje dolgotrajno brezposelne osebe. S tem bom tudi naredila ločnico med njimi in zaposlenimi, vendar to le z namenom lažje ločitve oseb.

Individualni trenerji so vodje določenega oddelka v podjetju. Zadolženi so za koordiniranja dela v oddelku, preverjanje kakovosti opravljanja dela, nadzorujejo kako uporabniki sodelujejo pri samem delu in kako napredujejo. Vsak trener ima od 7 do 15 uporabnikov. To je odvisno od same velikosti oddelka in dela, ki ga opravljajo.

Uporabnik pride v podjetje na podlagi odločbe Urada za zaposlovanje, preko napotitve iz šol ali kazenskih uradov ali zaradi samoiniciative, da si želi najti delo. Urad za zaposlovanje napoti brezposelno osebo v socialno podjetje z namenom začasne zaposlitve in v okviru aktivnega iskanja zaposlitve. Kadrovnica se dogovori s posameznikom glede začetka njegovega dela. Preveriti mora namreč, kje so prosta delovna mesta. Posameznik pa tudi lahko izrazi željo, ali želi delati v določeni enoti. Po besedah kadrovnice, na voljo ni dovolj delovnih mest, zato morajo brezposelne osebe večkrat čakati, da se mesto sprostí. A tudi takrat ni rečeno, da bo oseba dobila zaposlitev na željenem delovnem mestu. Na prvem sestanku se določi mesto zaposlenega in posledično kdo je njegov mentor (individualni trener), delovni čas in trajanje pogodbe o zaposlitvi. Uporabniki imajo različen delovni čas. Ta je določen s pogodbo, katero sestavijo ob začetku dela, na njihovo odločitev pa vplivajo osebne okoliščine posameznika. Uporabniki lahko delajo le par dni na teden in od 4 do 8 ur na dan. Kadrovnica mi je pojasnila, da ima veliko uporabnikov osebne zdravstvene in duševne težave, kar onemogoči, da bi se zaposlili za poln delovni čas. Za določitev ustreznega delovnega časa za posameznika pri odločitvi pomaga medicinska sestra, katera je zaposlena kot psiholog in individualni trener pri katerem bo delala oseba. Na prvem sestanku tako sodelujejo: kadrovnica, medicinska sestra, trener in novi zaposleni. Mentorica mi je pojasnila, da je ta tim nujen, saj se le na ta način sliši vse glasove in želje. Ta isti tim

se sestane še minimalno dvakrat do konca trajanja zaposlitve uporabnika, na sredini in na koncu. Če pride do kakšnih nesoglasij, zapletov ali pa se pojavi želja po spremembi pogodbe o zaposlitvi, se lahko še skliče dodatni sestanek. Uporabniki dobijo pogodbo o zaposlitvi najprej za pol leta. Če se pred iztekom polletnega roka opazi, da uporabnik korektno opravlja svoje delo, se lahko pogodba podaljša še za eno leto.

4.6. Preverjanje delovanja podjetja

Preden sem začela z opravljanjem prakse v socialnem podjetju, sam se zanimala za temo družbenega učinka socialnega podjetja. Zanimalo me je predvsem kako socialna podjetja preverjajo svoje delovanje, ki se veže na zunanje okolje organizacije. To vprašanje sem zastavila moji mentorici, kadrovnici. Ko sem ji razložila, kaj me zanima, je rekla, da na to vprašanje ne zna odgovoriti. Zmenili sva se, da ji napišem vprašanja v angleščini in si jih bo nato najprej sama prevedla v finščino in na njih morda lažje odgovorila. Tako sem ji napisala sedem vprašanj, ki so bila le kot iztočnice pogovora. Ker je bilo sogovornici lažje, da odgovore sama napiše, kakor da bi se o tem pogovorile, mi je svoje odgovore napisala v angleščini in mi jih vrnila. Na začetku smo se soočile z dilemo, da je to socialno podjetje bolj usmerjeno na notranje delovanje organizacije in zato ne bo mogla odgovoriti na vprašanja povezana z zunanjim okoljem.

Socialno podjetje ne preverja svojega učinka delovanja na zunanje okolje. Posledično za to nimajo nobene pripravljene metode raziskovanja. Bolj se osredotočajo na notranje procese, ki se dogajajo v podjetju. Za pridobitev teh podatkov opravijo letno raziskavo o zadovoljstvu uporabnikov v podjetju.

Pri diskusiji o socialnih učinkih socialnega podjetja na zunanje okolje, so tri zaposlene opazile nekaj učinkov:

- A.) Prepreči možnost izključitve posameznika iz socialnega okolja: Socialno podjetje nudi novo in varno okolje za posameznike, ki se borijo z odvisnostjo od prepovedanih drog ali alkohola. Hkrati tudi predstavlja pregrado, da bi posameznik zapadel v prepovedane substance ali alkohol. Posledično to zmanjša možnost kriminala.
- B.) Zmanjša uporabo socialnega kapitala: socialno podjetje služi kot korak k dezinstitutionalizaciji. Posameznikom namreč ponudi možnost pridobiti različne

kompetence, ki so potrebne za samostojno življenje, ponudi jim tudi začasno delo, ki omogoči samostojno življenje. Osebe zato potrebujejo manj institucionalnega varstva in dobijo dodatno podporo za bivanje v svojem domačem okolju.

- C.) Zmanjša uporabo socialnih storitev in socialne varnosti: Ker osebe dobivajo plačo, so manj odvisne od denarnih socialnih in stanovanjskih pomoči države.
- D.) Izboljšajo se posameznikove profesionalne veščine (vezane na različne poklice): na Finskem je norma, da imajo vsi vsaj drugo stopnjo izobrazbe - npr. kuhar, čistilec, voznik, tesar.
- E.) Več davkoplačevalcev če posamezniki dobijo poklic in začnejo z rednim delom: posledično več denarja za Finsko državo.

Največji indikator uspešnosti socialnega podjetja se kaže v tem, koliko uporabnikov nato nadaljuje z izobraževanjem ali pa si najde redno službo po zaposlitvi v socialnem podjetju. Leta 2016 so imeli 308 praktikantov/delavcev in 34 % od njih je nadaljevalo s službo ali z nadaljnjim izobraževanjem. To ocenjujejo kot dobro številko. Manjša preverjanja uspešnosti imajo tudi na sredini in na koncu delovnega obdobja posameznika. Takrat ocenjujejo individualno uspešnost posameznega primera. Na teh evalvacijah tudi uporabnik zase oceni, kako je napredoval v določenem času in če je dosegel predhodno zastavljene osebne cilje.

4.7. Socialni vidik pomoči v socialnem podjetju

Med izvajanjem prakse sem se spraševala po čem se socialno podjetništvo loči od klasičnega podjetništva. Zanimalo me je, ali lahko podjetje ponudi uporabnikom več kot le začasno delovno mesto. To sem poimenovala socialni aspekt pomoči. Vanj sem vključila tudi medsebojne odnose med zaposlenimi in uporabniki ter med uporabniki samimi.

Tri individualne trenerje sem vprašala, kaj je njihovo delo. Zanimalo me je, ali menijo, da s svojim delom, uporabnikom ponudijo več kot le vodstvo pri delu. Vsi trije trenerji so mi odgovorili, da je njihovo delo: razdeljevanje dela, nadzor opravljenega dela, hkrati pa jim lahko uporabniki zastavijo vprašanje o opravljanju dela. Na moje vprašanje, ali pomagajo tudi pri kakšnih osebnih težavah uporabnikov so vsi odgovorili z ne. Eden pa je še dodal, da je za to zadolžena psihologinja ter da jih on le vodi pri delu. Hkrati pa so dejali, da se počutijo bolj kot mentorji kot pa avtoritete.

Da bi prišla do boljših podatkov sem naredila krajši intervju z zaposleno, katera je zadolžena za socialno pomoč uporabnikov. Po poklicu je medicinska sestra, njena vloga v podjetju je nuditi ustrezno psihično pomoč uporabnikom. Njeno mnenje je, da je njeno delo zelo pomembno, saj pomaga uporabnikom pri osebnih težavah in krizah. Predstavlja most med njimi in ustrezno obliko pomoči v določeni organizaciji. Sama namreč ne izvaja terapij ali večjih pogovorov, ampak nudi informacije o različnih oblikah pomoči. S podajanjem ustreznih informacij uporabnika napoti v ustrezno ustanovo, priskrbi ustrezne obrazce ali pa pomaga pri izpolnjevanju teh obrazcev. Pomembno ji je tudi, da je ob posamezniku, ko ima ta osebno krizo. Uporabniki morajo svoj prihod k njej predhodno napovedati oziroma se dogovoriti za termin srečanja, to pa z namenom večje sistematičnosti, ter da pogovori potekajo brez prekinitev prihajanja na pogovor drugih oseb. Večje pogovore ima le trikrat v času zaposlitve uporabnika. To so trije sestanki skupaj s kadrovnico, trenerko oddelka, trenerko, katera je zadolžena za pomoč pri iskanju nadaljnje službe in z uporabnikom. Njena vloga pri teh sestankih je prisluhniti osebi pri njenih željah o delu, morebitnih zapletih ali osebnih težavah. Poleg treh nujnih sestankih med zaposlitvijo posameznika, pa ima z nekaterimi še redna srečanja. Namen teh srečanj so pogovori v smeri razreševanja osebnih težav.

V osebno pomoč lahko štejem tudi delo individualne trenerke, ki zadolžena za iskanje nadaljnjega izobraževanja ali ustrezne službe uporabnikom. Njena naloga je pomoč uporabniku pri iskanju in kreiranju novih korakov v njegovem življenju. Preko iskanja posameznikovih virov in moči, kompetenc, dosežene izobrazbe in želja, skuša z uporabnikom poiskati nadaljnjo ustrezno rešitev.

4.8. Odnosi med zaposlenimi in uporabniki

Med praktičnem usposabljanjem sem bila pozorna na odnose med zaposlenimi in uporabniki. Zanimalo me je, kakšno vlogo imajo zaposleni – individualni trenerji. Med opazovanjem sem opazila, da so vsi uporabniki spoštljivi do trenerjev ter obratno, da imajo tudi zaposleni spoštljiv odnos do uporabnikov. Med pogovori z zaposlenimi sem opazila, da uporabljajo različne diskurze, ki določijo pozicijo uporabnikov. Največkrat sem zasledila, da za uporabnike uporabljajo izraz delavci (workers).

Osebno trenerko kuhinje sem vprašala po medsebojnih odnosih. Ta je medsebojne odnose v njenem oddelku ocenila kot zelo dobre. To je komentirala s tem, da se veliko pogovarjajo

med seboj in smeji. Pogovor večkrat nanese tudi na osebne stvari, tako se zbližajo in si zaupajo. Sama pravi, da morajo uporabniki z delom v tem podjetju pridobiti nekaj več. To pa označuje kot pridobiti pozitivno izkušnjo dela. Prav tako ocenjuje, da med njimi ni mej, saj vsi delajo isto. In vse kar počnejo, počnejo skupaj – kuhajo, čistijo, pospravljajo.

4.9. Rezultati raziskave pridobljeni preko opazovanja in obdelani s pomočjo osnega kodiranja

Pri opazovanju sem izluščila štiri teme:

- uporabniki: brezposelnost (kot razlog na njihov prihod v podjetje, razlog za zaposlitev), zaposlitev (vrsta zaposlitve, ki jo opravljajo, pogoji za zaposlitev njihovo mnenje o zaposlitvi), izobraževanje (kakšne dodatne kompetence pridobijo tu);
- potek dela: sestanki zaposlenih in uporabnikov, način dela (kontrola in pomoč pri delu, razdelitev dela, svoboda pri delu, navezovanje stikov s strankami), element dela (manjša skupina zaposlenih);
- kakovost delovnega življenja: vzdušje pri delu, plačilo, prilagojenost dela, poudarki pri delu, zadovoljstvo z delom, glas uporabnikov_ic;
- medsebojni odnosi: grajenje medsebojnega odnosa, hierarhija moči, med zaposlenimi in uporabniki, med uporabniki, mnenje uporabnikov_ic o svoji trenerki_ju.

5. RAZPRAVA

Tako kot vsako socialno podjetje je tudi podjetje Kaks'Kättä työpaja specifično, vendar v svojem bistvu pomoči ljudem podobna ostalim socialnim podjetjem. Namen delovanja podjetja je nuditi varen prostor za osebe, ki so dlje časa brezposelne in živijo na območju mesta Seinäjoki, Finska. Podjetje deluje v smeri izobraževanja in iskanja novih rešitev za ljudi, ki so se ujeli v neuspešno iskanje njim ustrezne zaposlitve. Uporabniki v tem podjetju pridobijo nove kompetence ter strokovno pomoč pri premagovanju svojih osebnih zavor pri pridobivanju zaposlitve.

Gledano v povezavi s slovensko zakonodajo, socialno podjetje uvrščamo v kategorijo podjetja tipa B, saj zaposluje težje zaposljive osebe (Zakon o socialnem podjetništvu (ZSocP), Ur. l. RS, št. 20/2011, 8. člen). To pa potrjuje še opis socialnega podjetja tipa B s strani Pavla in Štefaničeve (2015: 18): pri tipu B gre za socialna podjetja, ki temeljijo na delu, proizvodnji tržnih dobrin ter izvajanju storitev.

Kljub temu da podjetje spada med velika podjetja (sprejme približno 300 oseb), pa zaposleni delujejo v manjših timih. Posameznik lahko izbira med desetimi različnimi enotami dela. Te enote dela imajo različno prilagojeno delo, različne tematike. Posamezniku se ob prihodu v podjetje določi enoto dela in trenerja na podlagi njegove sposobnosti za delo, prostih mest in na podlagi njegove želje o izbiri delavnega mesta. Podjetje zaposli osebo najprej za šest mesecev. Ta čas se imenuje poskusna doba dela. Če se v tem času opazi, da je uporabnik napredoval pri brušenju svojih kompetenc, redno prihaja v službo in delo vestno opravlja, se mu pogodba podaljša še za eno leto. Pogodba se mu ne podaljša v primeru, če ne dosega kriterijev opravljanja dela (neredno prihajanje na delo, slabo opravljanje dela, slabi odnosi s trenerjem in ostalimi uporabniki), ali pa v tem času najde sebi ustrezno redno zaposlitev ali nadaljnjo izobraževanje. Uporabnik lahko prav tako samovoljno prekine z delom v kolikor dela ne želi več opravljati. V tem primeru se pogodba o začasni zaposlitvi prekine, posameznik ne prejema več plače, prav tako pa izpade tudi iz sistema denarne socialne pomoči za brezposelne osebe. S tem je prekinil svoje aktivno iskanje zaposlitve oziroma s svojim delom na pridobivanju izkušenj v okviru državnega programa za aktivno iskanje zaposlitve dlje časa brezposelnih oseb.

Uporabniki pridejo v podjetje največkrat preko napotitve iz Zavoda za zaposlovanje. Lahko pa so napoteni tudi iz drugih ustanov, kot so šole ali kazenski uradi. Velikokrat se odločijo

za ta korak tudi iz osebnih razlogov. Uporabniki navajajo, da so sem prišli, ker so brez redne službe. Pri tem kadrovnica dodaja, da je dolgotrajna brezposelnost le pokazatelj njihovih osebnih težav. Iz tega lahko izpeljemo, da je podjetje predvsem rešilna bitka za osebe, ki so neuspešne pri iskanju zaposlitve ali pa imajo oteženo iskanje zaposlitve zaradi svojih primanjkljajev (slabša ali neustrezna izobrazba, osebne težave). Zaposlitev v socialnem podjetju uporabnikom pomeni predvsem začasno rešitev zaposlitve in rešitev svojega primanjkljaja finančnih sredstev.

Začasna zaposlitev v socialnem podjetju nudi uporabnikom stik z bodočimi delodajalci in izobraževanje, ravno tako pa jih trenerji lahko priporočijo okoliškim delodajalcem. Vendar je to velikokrat oteženo, saj primanjkuje prostih delavnih mest v drugih zaposlitvah. Zgodi pa se, da delodajalci samoiniciativno pokličejo socialno podjetje in vprašajo po morebitnem kandidatu za zaposlitev pri njih. V tem primeru govorimo o vrsti simbioze med podjetji v določenem okolju. Socialno podjetje ustrezno usposobi posameznike za določeno delo ter hkrati preverja njihov način dela in odnos do dela. Te podatke lahko ponudi zainteresiranim delodajalcem, ki so v primanjkljaju z delavci. Delodajalci tako dobijo usposobljen kader, socialno podjetje uspešno pomaga posamezniku in uporabnik pridobi ustrezno redno zaposlitev. Hkrati se v socialnem podjetju sprosti eno prosto mesto za brezposelno osebo. Tako lahko govorimo za win-win rešitev za socialno podjetje, brezposelno osebo in za bodočega delodajalca. Pomembno je le, da pri dajanju informacij ne gre za izrabljanje osebnih podatkov uporabnikov.

Na to, da govorimo o začasni zaposlitvi, predvsem kažejo podatki, da niso vsi uporabniki zadovoljni s svojo zaposlitvijo v podjetju. Kljub temu da podjetje zajema deset različnih enot dela in da se pri sprejemu novega kadra upošteva tudi želja posameznika o enoti dela, velikokrat podjetje težje zagotovi ustrezno delovno mesto posamezniku. To pa lahko povzroči nezadovoljstvo z delovnim mestom posameznika in posledično s samim delom. Uporabniki so mi navajali, da imajo drugačno izobrazbo v primerjavi z naravo svojega dela v tem podjetju in da so si iskali zaposlitev v svoji smeri. Vendar so morali zaradi svoje brezposelnosti sprejeti to delo na področju za katerega se niso šolali. Tako se je npr. oseba izobrazila za peka, dobila pa je zaposlitev v enoti čistilnega servisa, druga oseba pa se je izobrazila za računalničarja, vendar je dobila službo v Eko centru, kjer ureja rabljene izdelke. Pokazal se je tudi primer, ko oseba ni želela delati v podjetju, vendar je v želji dobivanja dodatka za brezposelnost, delala v Eko centru. Kljub tem primerom, ko osebe niso zadovoljne s svojo vrsto dela, to še ne pomeni, da niso zadovoljne tudi s samo zaposlitvijo.

Uporabnik, ki je tu že več kot eno leto, je dejal, da se je izšolal za elektrotehniko, vendar je po študiju opazil, da mu to področje ne leži. Sedaj dela v podjetju na področju restavriranja (delo z lesom). To delo ga je napeljalo v iskanje zaposlitve na področju lesne industrije. Opazil je namreč, da ga to delo veseli, med začasno zaposlitvijo pa je pridobil tudi nekaj delovnih izkušenj vezanih na delo z lesom.

Uporabniki prihajajo v podjetje z različnimi motivi in željami. Delo jim daje različna občutja. Pri vseh pa ostaja isto zavedanječasne zaposlitve v kateri so. S tem pa povežejo tudi vprašanje nadaljnje zaposlitve in željo po pridobitvi zaposlitve v svoji stroki. Gre za začasno prelaganje svoje brezposelnosti in upanje, da bodo s tu pridobljenimi novimi kompetencami in izkušnjami prihodnje lažje konkurirali na trgu dela.

Podjetje Kaks'Kättä työpaja želi nuditi varno zaposlitev osebam, ki pri njih iščejo rešitev, čeprav je le ta začasna. V ta namen ima podjetje urejeno delo, prilagojeno vsem uporabnikom. Ko uporabnik pride v podjetje, ima najprej spoznavni sestanek s kadrovnico in kasneje še s psihologinjo. Pri teh sestankih se določi delovni čas posameznika. Na podlagi zdravstvenih izvidov, se osebi določi ali bo delala za polni ali krajši delovni čas. Pri krajšem delovnem času gre lahko to za polovični delovni čas (4 ure na dan) ali za krajši delovni čas (le par dni dela na teden). Kadrovnica z vsakim uporabnikom posebej sestavi njegov urnik dela na podlagi zdravstvenih priporočil in osebnih želja. Delovni časi posameznikov tako variirajo med sabo. Tako je bilo lahko zaposlenih v eni enoti tudi petnajst oseb, vendar jih je bilo lahko na določen dan prisotnih le sedem. Odvisno od zdravstvenih priporočil in posledično od urnika dela, pa je bilo osebi določeno tudi mesto dela. Če se je pri uvodnem pogovoru pokazalo, da oseba potrebuje veliko pomoči s strani trenerja, počasno uvajanje v delo in da oseba zaradi osebnih težav ne prenese pritiska hitrega opravljanja dela, se je ta oseba zaposlila v enoti restavriranja. Ta enota podjetja je izrecno namenjena osebam, ki potrebujejo več podpore pri opravljanju dela. Dobila sem tudi podatek, da tu največ oseb potrebuje dodatno strokovno pomoč s strani psihologinje. Enoto restavriranja so uporabniki opisali kot miren prostor, ker vsak dela s svojim tempom. Trener tega oddelka pa je dodal, da je pri njihovem delu predvsem pomembno to, da prihajajo na delo takrat ko morajo, da prihajajo pravočasno, da opravljajo svoje delo. Končni rezultat dela ni toliko pomemben, kot je pomembno to, da delajo s svojim tempom in delo opravijo. Sam temu pravi, da dajo poudarek na majhnih korakih do spremembe. Ravno ta enota, ki zaposluje težje zaposlitve osebe, pa je simbol rednega dela. Kljub temu, da je to začasna zaposlitev in da je delo zelo prilagojeno zmožnostim dela uporabnikom, uporabniki dobijo tu izkušnje opravljanja

zaposlitve in osnovne navade pri delu. Pri vsem tem gre za ločevanje posameznika od skupine, pri čemer uporabnik postane viden kot oseba, kot individuum. Delo se prilagodi njegovim zmožnostim, kar za sabo prinese ohranjanje identitete posameznika. Delo, ki temelji na krepitvi uporabnikovih virov moči in izkušenj pa ponovno vzpostavi vero vase in občutek lastne vrednosti.

Kljub temu da je delo v podjetju velikokrat prilagojeno uporabnikom, pa ima elemente rednega dela. V vseh enotah redno potekajo sestanki dela. Trener svojega oddelka odloči, kdaj in kako bodo sestanki potekali. Večinoma so ti sestanki enkrat tedensko in trener predhodno napove sestanek. Drugače pa je pri restavraciji, kjer imajo vsako jutro sestanek in so ta srečanja že stalnica. Pri tem vedno govorimo o manjših sestankih, pri katerih je prisotnih od sedem do dvanajst oseb. To število je odvisno od zaposlenih oseb v določeni enoti. Sestanki so nujni za vse prisotne. Pri teh sestankih se pregleda plan dela za tisti dan oziroma teden, preveri se, če je prišlo do kakšnih težav, pripomb. Na teh sestankih sodelujejo vsi prisotni. To pomeni, da imajo tudi uporabniki možnost, da podajo svoje mnenje ali pritožbe. Po teh sestankih navadno sledi razdelitev dela. To je zopet odvisno od enote dela, ali delo variira vsak dan, ali je stalnica. Pri čistilnem servisu je trenerka vsako jutro napovedala, kdo bo delal v kateri skupini, medtem ko so bili v restavratorskem in Eko centru uporabniki že navajeni na delo in so se hitro lotili dela brez predhodnega koordiniranja dela.

Med prakso sem opazila, da je v vseh enotah delo teklo hitro in brez večjih zapletov. Uporabniki so bili že seznanjeni z delom in so se le tega hitro lotili. V nasprotnem primeru pa so za nasvet ali vodilo vprašali trenerja. Pri delu sem opazila, da so bili vsi samostojni. Zelo malo so spraševali trenerja po nasvetu. Kljub samostojnosti uporabnikov pri delu, pa so trenerji preverjali opravljeno delo. Natančnost pri preverjanju opravljenega dela se je razlikovala med enotami dela in med pomembnosti končnega rezultata dela. Tako je npr. v oddelku restavriranja potekalo delo brez rednega nadzora s strani trenerja. Kot sem že navedla, končni izdelek ni bil toliko pomemben kot osvojitev delovnih navad posameznika. Posledično je bil trener bolj kot figura pomoči in mentorstva. Večkrat se je pozanimal o delu z namenom preverjanja, ali je uporabnik pri delu zbran in če ga delo veseli, ne toliko ali je dovolj hitro opravil svoje delo. V nasprotju s to enoto pa je moralo delo v restavraciji Sapuska potekati dokaj hitro. Hrana je morala biti ustrezno in dovolj hitro pripravljena. Trenerka je preverjala opravljeno delo in uporabnike učila, kako se izvaja dobra postrežba strank. V povezavi s pomembnostjo kakovosti opravljenega dela pa je bila tudi različna kazen v primeru napake pri delu. Uporabniki so v pogovorih dejali, da so večinoma mile

kazni, ter da gre v primeru slabega opravljanja dela bolj za opozorilo na napako ne pa za kazen. Trener v takih primerih opozori na napako in pokaže ali svetuje kako se naredi pravilno. V primerih ko pa posameznih večkrat zapored namenoma stori napako ali pa ne prihaja več na delo, se skliče poseben sestanek s trenerko oddelka, kadrovnico in psihologinjo. Pri teh sestankih se skuša ugotoviti, zakaj je uporabniku padla motivacija za delo in kaj bodo naredili, da se situacija izboljša. Da pa je prišlo do čim manjših težav pri delu, je bil trener vedno na voljo za vprašanja. Uporabniki so tako večkrat vprašali trenerja po nasvetu. Če le ta ni bil prisoten, so lahko vprašali tudi trenerja s sosednjega oddelka. Če je trenerka opazila, da se je določeno delo zaustavilo ali pa da poteka počasi, je sama prišla do uporabnikov, vprašala po poteku dela in ponudila pomoč in nasvet.

Med opravljanjem prakse sem opazila, da so uporabniki spoštovali mnenja trenerjev, hkrati pa so trenerji sprejeli vprašanja uporabnikov. S tem mislim to, da ni bilo nobeno vprašanje odveč. Trenerji so bili tam za uporabnike.

Ključno za uspešno delovanje socialnega podjetja pa je tudi povezava podjetja s svojim zunanjim okoljem. Med raziskovanjem sem prišla do podatkov, da podjetje ne preverja svojega družbenega učinka na zunanje okolje in da je vodstvo bolj kot na preverjanje učinka podjetja na zunanje okolje usmerjeno na preverjanje notranjega delovanja podjetja. Kljub temu da podjetje ne preverja svojega družbenega učinka, lahko govorimo, da podjetje pozitivno vpliva na svojo okolico. Z zaposlovanjem brezposelnih oseb se zmanjša indeks brezposelnosti na območju delovanja podjetja. To za sabo povleče manjšo izključenost posameznikov iz svojih socialnih okolij zaradi svoje finančne stiske. Izboljša se raven izobraženosti občanov. Podjetje deluje tudi v smeri dezitucionalizacije. Posamezniki, ki potrebujejo več pomoči pri svojem samostojnem življenju, pridobijo v podjetju izkušnjo dela in svojo redno plačo. Predvsem pa je pomemben občutek samovrednotenja. Šele ko oseba dela, dobi občutek samo pomembnosti in vrednosti za okolje okoli nje. Posledično pa se s pridobitvijo redne zaposlitve zmanjša uporaba socialnih storitev in socialnih varnosti države, poveča pa se število davkoplačevalcev.

Družbeni učinek socialnega podjetja na zunanje okolje je predvsem posledica interakcije socialnega podjetja s svojim zunanjim okoljem. Socialno podjetje deluje z željo integracije v okolje in medsebojnim delovanjem. Več enot oziroma oddelkov podjetja je neposredno povezanih z socialnim okoljem mesta Seinäjoki. Najbolj vidnih je pet oddelkov, ki delujejo ravno zaradi svoje povezanosti z okoljem. Kavarni v mestni knjižnici in v srednji šoli sta

simbol povezanosti med težje zaposljivimi osebami in lokalnim prebivalstvom. Pri teh kavarnicah je značilno, da so zaposlene tudi osebe z lažjo oviranostjo (osebe z motnjami v duševnem razvoju). Delo v kavarni naredi te skupine oseb vidne, kar hkrati poda sporočilo javnosti, da lahko kljub svoji oviranosti zaposleni dobro opravijo delo. Restavratorski center in Eko center služita kot povezava podjetja in okolja na podlagi materialnih dobrin. V prvem se stranke zavedajo, da bo kos pohištva, ki so ga pripeljale v podjetje z namenom restavriranja, v podjetju ostal dlje časa, kot če bi ga dali v popravilo profesionalnemu restavratorju. Vendar gre v tem primeru bolj za podpiranje dela zaposlenih v podjetju in samega podjetja. Bolj vidna enota socialnega podjetja pa je tudi čistilni servis. Ta sicer s svojo kakovostjo opravljenega dela ne more konkurirati na trgu dela čistilnih servisov. Gre predvsem za nizkocenovno storitev, česar se stranke tudi zavedajo. Bolj pomemben vidik tega dela je navezovanje stikov uporabnikov s strankami. Uporabnice so mi pojasnile, da je pri njihovem delu pomembno navezovanje dobrega stika s stankami. Sproščena komunikacija s strankami za sabo povleče zaupanje v storitev in pozitivno spremembo v življenju strank.

Med izvajanjem prakse sem uporabnike spraševala, kako se počutijo pri delu, kako jim je všeč samo delo in kakšen imajo odnos s trenerjem_ko. Večkrat so mi odgovorili, da so z delom zadovoljni in da imajo radi samo delo. Razlog za to je bil predvsem težavnost dela. Dejali so, da je delo lahko in preprosto, pri delu pa se ne utrudijo. Samo delo ocenjujejo pozitivno tudi zato, ker jih delo zamoti in ker radi opravljajo svojo delo v tem podjetju. Dobila pa sem tudi komentar, da jim je delo tu všeč zaradi pestre dinamike dela. Med opazovanjem sem večinoma opazila, da je bilo vzdušje pri delu mirno. Uporabniki so se med delom veliko pogovarjali in smejali. Le enkrat je prišlo do nesoglasja pri samem delu, kar pa je trenerka tudi pomagala razrešiti. Sogovorniki so moje opažanje potrdili z odgovorom, da se tu počutijo v redu in da jim je tu všeč. Svoje zadovoljstvo z delom so povezali z možnostjo podajanja mnenj in pritožb. Možnost podajanja pritožb, pohval in pripomb je med oddelki različno urejeno. Večinoma uporabniki osebno pridejo do trenerke_je in podajo svojo pritožbo. V Eko centru je za to pripravljena posebna škatla za anonimno podajanje pritožb. Uporabniki se lahko za podajo pritožbe obrnejo tudi do kadrovnice, psihologinje ali katerega drugega trenerja. Kljub tem možnostim pa so sogovorniki rekli, da nimajo nobenih pritožb nad delovanjem svojih trenerjev. Zavedajo se te možnosti, vendar do sedaj še niso imeli kritik. Če pride do kakšnih nejasnosti stopijo že prej do trenerjev. Med izvajanjem prakse pa sem enkrat opazila situacijo, ko so se

uporabnice jezile nad opravljenim delom drugih uporabnic. Za ta nastal problem je trenerka sklicala sestanek z vsemi udeleženi v problemu. Situacija se je razrešila, vendar je trenerka opazila, da je vzdušje pri obtoženih uporabnicah slabo. Zato je imela še enkrat sestanek le s temi uporabnicami. S tem je dala možnost, da te še same opišejo nastalo situacijo. V tem primeru je šlo pri prvem sestanku za očitno premoč uporabnic, ki so se pritoževale. Obtožene uporabnice se niso branile in so bile tiho. Predvidevam, da si niso upale izraziti svojega mnenja. To nemoč pa je opazila trenerka in ustrezno ravnala. Z manjšim sestankom je namreč ustvarila varen prostor za pogovor brez obtoževanja. Ustvarila je prostor, v katerem se je slišal vsak glas in v katerem so bile pozicije uporabnic in trenerke oddelka enakovredne med sabo.

Tako kot v vsaki organizaciji je tudi v tem socialnem podjetju hierarhija med zaposlenimi. Podjetje pri svojem delovanju upošteva načela socialnega podjetništva. Uporabniki imajo možnost podajanja svojega mnenja in njihovo mnenje se upošteva pri delu. Trenerji in uporabniki pa delajo tudi enako delo. Če trener opazi, da delo zaostaja, ali pa konča svoje zadolžitve, priskoči na pomoč oziroma pomaga pri delu. Trenerji niso delali ostre meje med njimi in uporabniki. Trenerka dela v kuhinji je za to dejala, da med njimi ni meje. Vsak dela enako in vsak je odgovoren za svoje delo. Mejo med njimi zbriše s tem, da pravi, da so vsi isti in da vsi opravljajo ista dela. Za uporabnike so trenerji večinoma uporabljali izraz zaposleni. Na ta način jih niso ločili od sebe. Večkrat so tudi skupaj malicali ali pili kavo. To je pa verjetno tudi razlog, zakaj so imeli uporabniki v večini pozitivno mnenje o svojih trenerjih. Uporabnica je npr. o svoji trenerki dejala, da je prijazna ter da spoštuje njihova mnenja in da jih posluša. Sama pa sem med opazovanjem zasledila, da so trenerji večkrat vprašali po počutju uporabnikov, jim zaželeli lep dan ali pa se jim zahvalili za delo. Menim da te majhne geste izboljšajo medsebojne odnose.

Ravno dobri medsebojni odnosi med uporabniki in zaposlenimi v socialnem podjetju so ključni za to, da podjetje lahko imenujemo kot socialno. Gre za aspekt dela, ki ga večkrat spregledamo in pozabimo, da ima ključno vlogo za dobro opravljanje dela. Med raziskovanjem socialnega podjetja Kaks'Kättä työpaja sem prišla do rezultatov, da so odnosi med zaposlenimi in uporabniki dobri. S tem mislim na to, da je med uporabniki in zaposlenimi medsebojno spoštovanje in sprejemanje. Da so odnosi korektni. Med opazovanjem dela sem večkrat zasledila, da se uporabniki in trenerji med sabo šaliijo, govorijo o tem kaj so delali čez vikend, povedo kaj osebnega. Velik indikator medsebojnega sprejemanja je ta, da so po zaključku z delom nekateri uporabniki še ostali s trenerko in se

z njo pogovarjalo. Moje opažanje so potrdili uporabniki in trenerji. Uporabniki so npr. dejali, da imajo dober odnos s trenerko, da imajo med sabo prijateljski odnos in da se počutijo sprejete. Trenerka dela v kuhinji je dejala, da je za samo delo pomembno, da razvijejo dobre medosebne odnose. Le na ta način delo lažje poteka.

Druga kategorija medosebnih odnosov se veže na odnose med uporabniki. Dobila sem rezultate, da so osebe, ki so navezale prijateljske odnose vsaj še z enim uporabnikom v podjetju, raje hodile v službo. Te sebe so svojo zaposlitev označile kot dobro, da so z njo zadovoljne in da so med vsemi zaposlenimi dobri odnosi. To lahko potrdim s podatki preko opazovanja. Osebe, ki so vestno opravljale svoje delo, so se velikokrat med delom sproščeno pogovarjale z drugimi uporabniki. Prav tako sem zasledila medsebojno pomoč pri delu med uporabniki in povabila na kavo, malico ali na odmor za kajenje. Uporabnice so mi sporočile, da so se spoznale med delom in da so navezale dobre stike. Druga mi je rekla, da je njen sodelavec kot njen sin in da z njim rada opravlja delo.

6. SKLEP

Študija primera je pokazala ključne dejavnike uspešnega delovanja socialnega podjetja. Podjetje Kaks'Kättä työpaja deluje z namenom ustvarjanja novih delovnih mest za brezposelne osebe in posledično z zmanjšanjem odstotka brezposelnosti na njihovem območju delovanja. Zaveda pa se, da se lahko brezposelnost zmanjša le z dodatnim izobraževanjem in usposabljanjem ljudi z namenom lažjega konkuriranja na trgu proste delavne sile.

Ključni dejavniki za uspešnost podjetja:

- Dobra povezanost podjetja z zunanjim okoljem: podjetje deluje v povezavi z zunanjim okoljem. Samo podjetje ni odmaknjeno od mestnega jedra. Glavna stavba podjetja leži v industrijskem in nakupovalnem območju mesta, zraven stanovanjske četrti. Na ta način je že fizično vpleten v okolico. Druga povezava z okoljem pa je z izvajanjem storitev in prodajanjem izdelkov. K vidnosti podjetja pa prispevata najbolj dve kavarni, ki delujeta v središču mesta. Vidnost podjetja za sabo povleče tudi integriteto posameznikov v zunanje okolje organizacije in družbo brez stigme zaradi brezposelnosti. Posledično poveča vidnost brezposelnosti z namenom sprejemanja brezposelnih in težje zaposljivih oseb.
- Dobri medsebojni odnosi v podjetju: kvalitetni odnosi tako med zaposlenimi in uporabniki kot samo med uporabniki. To za sabo povleče večje zadovoljstvo z delovnim mestom. Pomembno je, da se med delom gradijo medsebojne vezi in poveča občutek pripadnosti kolektivu in podjetju.
- Socialni aspekt pomoči v socialnem podjetju: razreševanje osebnih težav in ovir pri delu. Pomoč s stani trenerja ali s stani psihologinje. Trenerji prevzamejo vlogo mentorja in ne vlogo absolutne vodje. So na voljo za osebni pogovor kot tudi za pogovor o delu. Hierarhija med delom ni ključnega pomena.
- Kriterij izobraževanja in pridobitve novih kompetenc: podjetje zaposluje uporabnike z namenom delanja na njihovi izobrazbi, pridobivanju novih izkušenj in kompetenc. Trenerji v podjetju so mentorji, ki skušajo preko svojega vodstva uporabnike pripraviti na samostojno delo ali pa le pomagati pri pridobivanju pomembnih delavnih izkušenj za prihodnje. Hkrati je zaposlitev v podjetju most med

brezposelnostjo in nadaljnjim izobraževanjem ali redno zaposlitvijo. Podjetje nudi strokovno pomoč pri iskanju nadaljnje zaposlitve ali izobraževanja.

- Prilagojeno delo: podjetje je razdeljeno na deset različnih enot ali oddelkov, kjer poteka različno delo z različno težavnostjo opravljanja dela. Vsak posameznik se na podlagi svojega individualnega načrta dela vključi v eno izmed enot. Njegovo delo je nato prilagojeno glede na njegove zmožnosti dela.
- Spodbujajoča zakonodaja za socialna podjetja: v večini je podjetje financirano s stani države ali projektov. Iz lastnih virov naj bi podjetje prineslo le približno 30% prihodka.

7. PREDLOGI

Vsako socialno podjetje je unikatno in deluje po svojih zakonitostih in načelih. Vsako podjetje razvije svoje strategije spoprijemanja z izzivi. Tako ima tudi podjetje Kaks'Kättä työpaja svoje smernice delovanja. Med raziskovanjem sem se usmerila predvsem na dobre plati podjetja in razmišljala, kaj lahko na podlagi uspešnega Finskega primera socialnega podjetja pridobimo za slovenska podjetja.

Iz rezultatov raziskav lahko povlečem par predlogov za socialna podjetja:

- Pri svojem delovanju naj bodo ustanovitelji oziroma zaposleni pozorni na medsebojne odnose med vsemi zaposlenimi. Pri tem naj upoštevajo nujno sestavino socialnega podjetništva: delovanje po demokratičnih načelih in enakopravnosti vseh zaposlenih.
- Delo v podjetju naj bo prilagojeno vsem zaposlenim. Pri tem naj bodo pozorni, da na vse prisotne gledajo kot na posameznike. Vsak je edinstven in rabi različen način dela ali drugačno pomoč s strani delodajalca. Kar je hkrati eden izmed ključnih konceptov socialnega dela.
- Delo, ki se opravlja v podjetju naj bo simbol rednega dela. S tem mislim, da je delo kakovostno in pri katerem oseba raste.
- Zaposleni naj v podjetju pridobijo nekaj več, kot le zaposlitev. Ali je to dodatno izobraževanje, osebna rast, pozitivna izkušnja dela, nova prijateljstva in poznanstva.
- Socialno podjetje naj deluje v povezavi z zunanjim okoljem. Ne glede na vrsto dela, podjetje mora biti pozitivno povezano z okolico. S tem se zmanjša marginalnost zaposlenih (če gre za zaposlovanje težje zaposljive skupine ljudi).
- Zakonodaja socialnega podjetništva naj bo bolj v prid delovanju podjetja. S tem mislim na dodatne subvencije s strani države ali občin za delovanje socialnega podjetja.

Predlogi za nadaljnjo raziskovanje:

- Zanimivo bi bilo primerjati različna socialna podjetja na Finskem in v Sloveniji.
- Narediti intervjuje ali anketo med uporabniki v podjetju Kaks'Kättä työpaja.

8. LITERATURA IN VIRI

8.1. Pisni viri

- Dohery, B., Foster, G., Mason, C., Meehan, J., Rotheroe, N., Royce, M. (2009), *Management for Social Enterprise*. London: SAGE.
- Leskošek, V. (2009), *Theories and methods of social work. Exploring different perspectives*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mesec, B. (2008), *Družbeni okvir neprofitnih organizacij*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mesojedec, T., Šporar, P., Strojan, K., Valenčič, T., Bavčar, F., Sakovič, G., Strojan, T. (2012), *Socialno podjetništvo*. Ljubljana: Salve d.o.o.
- Ovsenik, M., Ambrož, M. (1999), *Neprofitni avtopoietični sistemi*. Škofja Loka: Institut za samorazvoj d.o.o.
- Pavel, I., Štefanič, P. (2005), *Socialno podjetje, od ideje k praksi*. Ljubljana: Šent.
- Slapnik, T. (2010), Pojem in razvoj socialnega podjetništva. V: Milošević, G., Kovač. Z., Radej, B. (ur), *Zbornik prispevkov/Strokovna tematska konferenca Socialno podjetništvo – izzivi in perspektive*. Murska Sobota: Pridinovina d.o.o.
- Stritar, T. (2015), *Podjetniški priročnik z delovnim zvezkom za socialne podjetnike: od ideje do socialnega podjetja z družbenim učinkom*. Ljubljana: Ministerstvo za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano.
- Vesel, J. (2010), Socialna ekonomija kot alternativa. V: Milošević, G., Kovač. Z., Radej, B. (ur), *Zbornik prispevkov/Strokovna tematska konferenca Socialno podjetništvo – izzivi in perspektive*. Murska Sobota: Pridinovina d.o.o. (25-30).
- Yunus, M. (2009), *Novemu kapitalizmu naproti: Socialno podjetništvo za svet brez revščine*. Ljubljana: Učila.
- Zidar, R. (2010), Druga mednarodna konferenca o socialni ekonomiji. Socialno delo, letnik 49, št. 1, str. 45-48.
- Zidar, R. (2013), Socialno podjetništvo, trend mnogih obrazov. Socialno delo. 2013. Vol. 5, no. 52, p. 291-305, 347, 349.
- Zidar, R., Rihter L. (2010), Vključevanje ranljivih skupin v programe socialnega podjetništva s perspektive socialnega dela. V: Milošević, G., Kovač. Z., Radej, B. (ur), *Zbornik prispevkov/Strokovna tematska konferenca Socialno podjetništvo – izzivi in perspektive*. Murska Sobota: Pridinovina d.o.o. (66-85).

8.2. Spletni viri

- *Act on Social Enterprises*, No. 1351/2003, Helsinki, December 30, 2003 (2004). Pridobljeno 10.5.2017 s: <http://www.finlex.fi/en/laki/kaannokset/2003/en20031351>
- *Association for Finnish work: The Finnish Social Enterprise mark Terms and Conditions* (2013). Pridobljeno 3.5.2017 s: <http://suomalainentyo.fi/en/services/finnish-social-enterprise/the-finnish-social-enterprise-mark/>
- *Association for Finnish work: The Finnish Social Enterprise mark in a nutshell* (b.d.). Pridobljeno 10.5.2017 s: <http://suomalainentyo.fi/en/services/finnish-social-enterprise/>
- Bera, S (2012), Socialno podjetništvo kot priložnost za inovativno zaposlovanje ranljivih skupin na trgu dela. *Zbornik 9. festivala raziskovanja ekonomije in managementa*. Pridobljeno 11.6.2017 s: <http://www.fm-kp.si/zalozba/ISBN/978-961-266-135-9/prispevki/028.pdf>
- Country Report: Finland (2014), *A map of cosial enterprise and their eco-systems in Europe*. ICF Consuling Services. Pridobljeno 15.7.2017 s: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:YWZ-SVUOWdsJ:ec.europa.eu/social/BlobServlet%3FdocId%3D13102%26langId%3Den+&cd=1&hl=sl&ct=clnk&gl=si>
- European Foundation for the Improvement od Living and Working Conditions (2009) *Social enterprises, Finland*. Pridobljeno 3.5.2017 s: <https://www.eurofound.europa.eu/observatories/eurwork/case-studies/egs/social-enterprises-finland>
- Hrast, A., Kojc, S. (2014), *Študija in model merjenja družbenih učinkov socialnih podjetij v Sloveniji (Študija in model)*. Po naročilu MDDSZ RS pripravil Inštitut IRDO. Pridobljeno 6.2.2017 s: http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti_pdf/word/zaposlovanje/Studija.docx
- Kores, D. (2016), *Socialna podjetja in njihovi družbeni učinki – primer zavoda Premiki*. Magistrsko delo. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede. Pridobljeno 20.7.2017 s: http://dk.fdv.uni-lj.si/magistrska/pdfs/mag_kores-dolores.pdf
- Kržin, M. (2009), *Z inovativnostjo novi družbi naproti. Znanstvena konferenca z mednarodno udeležbo: Management, izobraževanje in turizem*. Portorož. Pridobljeno 17.6.2017 s: <http://www.simpss.si/imgs/inko/z-inovativnostjo-novi-druzbi-naproti.pdf>

- Ministerstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo (b.d.). *Socialno podjetništvo*. Pridobljeno 6.2.2017 s:
http://www.mgrt.gov.si/si/delovna_podrocja/socialno_podjetnistvo/
- Ministry of Economic affairs and employment (b.d.). *Social enterprises*. Pridobljeno 3.5.2017 s: <http://tem.fi/en/social-enterprises>
- Sayej, N. (2014). *Social Entrepreneurship rising in Finland*. Pridobljeno 10.6.2017 s:
<https://finland.fi/business-innovation/social-entrepreneurship-rising-in-finland/>
- SIP - Socialni inovatorji (b.d.). *Socialno in »klasično« podjetništvo*. Pridobljeno 15.6.2017 s: <http://www.socialni-inovatorji.si/knjiga/socialno-podjetnistvo/25-socialno-klasicno-podjetnistvo>
- Slovenski forum socialnega podjetništva (b.d.). *Pravne podlage v RS*. Pridobljeno 10.5.2017 s: <http://fsp.si/info/socialno-podjetnistvo/pravne-podlage-v-republiki-sloveniji>
- Social Economy Europe (b.d.). *Who is SEE?* Pridobljeno 14.6.2017 s:
<http://www.socialeconomy.eu.org/who-see>
- Social Enterprise UK (b.d.): *What is it all about?* Pridobljeno 10.6.2017 s:
<https://www.socialenterprise.org.uk/What-is-it-all-about>
- *Socialno podjetništvo za začetnike* (b.d.). Pridobljeno 10.6.2017 s:
<http://socialnaekonomija.si/wp-content/uploads/2015/03/socialno-podjetni--tvo-za-za-etnike.pdf>
- *Strategija razvoja socialnega podjetništva za obdobje 2013-2016* (2013). Pridobljeno 10.6.2017 s:
http://www.mddsz.gov.si/nc/si/medijsko_sredisce/novica/article/1966/7189/
- The Rochdale Pioneers Museum (b.d.). *The Rochdale Principles*. Pridobljeno 7.7.2017 s: <http://www.rochdalepioneersmuseum.coop/about-us/the-rochdale-principles/>
- *Zakon o socialnem podjetništvu (ZSocP)*. Ur. l. RS, št. 20/2011 (2011). Pridobljeno 10.6.2017 s: <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/102703>

9. PRILOGE

9.1. Dnevnik prakse v Kaks'Kättä työpaja 8.5.2017 – 26.5.2017

8.5.2017

Na prvem srečanju sem se s kadrovnico dogovorila, kako bo potekala moja praksa. Bila bom v štirih različnih enotah, saj bom le na ta način bolje spoznala organizacijo. Začela bom v Home and real estate service.

9.5.2017

Ko sem prišla, mi je kadrovnica razkazala prostore in odgovorila na par mojih vprašanj. Povedala mi je, da se je podjetje ustanovilo 1994. Večinoma je financirano s strani države, saj s prodajo pokrijejo le približno 30% stroškov. Prodaja se rabljene predmete in oblačila, izdelke iz lesa, prihodek prinesejo pa tudi popravilo pohištva, čistilni servis in restavracija ter dva caffeshop. Med ogledom prostorov, smo srečale nekaj uporabnikov in vse je kadrovnica pozdravila. Z nekaterimi je tudi začela krajši pogovor (kako so, kako gre delo). Občutek sem dobila, da jo vsi spoštujejo. To sem ji tudi povedala. Z nasmehom je odgovorila, da je to samo zato tako, ker mislijo da je šefica. Dodala je, da ona ni vodja, ampak da samo sprejema nov kader in ima z njimi informativna srečanja. Rekla je še, da je to razlog, zakaj pozna vse uporabnike. Ob pol desetih je imela nek sestanek, zato sem šla jaz do uporabnikov, ki delajo v računalniškem prostoru. Najprej sem se pogovarjala z uporabnikom, ki dela z računalniki. Zadolžen je za učenje drugih uporabnikov uporabe računalnika (Excel, Word). Ta mi je povedal, da ima že izpisane naloge na papirju in da mora oseba, ki je na tečaju to sama narediti. Povedal mi je še, da je sem prišel preko Urada za zaposlovanje in da se tukaj počuti v redu. Nato sem se šla pogovarjat z uporabnico, katera ureja grafični design spletne strani in brošur. Na vprašanje kako se tu počuti, je odgovorila, da ji je tu všeč, delo ni težko in da so vsi prijazni. Med malico me je mentorica seznanila z uporabnikom. Rekla je, da je on zelo priden. Sam mi je še rekel, da dela v Recycling center. Med pogovorom sem dobila občutek, da je nervozen. Govoril je hitro in malo odsekano. Po malici sem šla v Home service, kjer je najprej potekal sestanek. V manjši sobi je bilo približno 7 uporabnikov in trenerka. Pogovori med njimi so potekali sproščeno in prisotno je bilo veliko smeha. Nato je trenerka razdelila listke z naslovom hiš in uporabnike razdelila v skupine po dva ali tri. Sama sem bila z dvema uporabnikoma, katera sta imela dober medsebojni odnos. Veliko sta se šalila. Uporabnica je tudi rekla, da je njen sodelavec kot njen sin. Med čiščenjem sta mi povedala, da je to dobro delo, ker je lahko in plača je OK. Po končanem delu smo šli nazaj v podjetje, kjer sta predala list z opravljenim delom. Trenerka ju je še vprašala, kako je bilo.

10.5.

Ta dan je bil miren. Zjutraj smo imeli v Housing service sestanek z razdeljevanjem dela. Opazila sem, da vzdušje ni tako dobro, kot je bilo včeraj. Ko sem šla z dvema uporabnicama na delo, sem vprašala o čem so govorili na sestanku. Rekla je, da je trenerka sporočila, da so dobili pritožbo glede ene skupine. Delavka naj bi bila neprijazna, zato je to osebo trenerka opozorila, da mora spremeniti odnos. Kakšnega drugega ukrepa ni bilo. Všeč mi je bilo, da je trenerka samo opozorila na napako in ni strogo reagirala. Med čiščenjem stanovanja me je presenetila lastnica le tega. To je bila starejša gospa, katera ni govorila angleško. Ko je začela govoriti z mano, sem ji v finščini povedala, da žal ne razumem, saj govorim angleško. Vprašala sem jo še, če ona govori

angleško. Gospa je še naprej govorila v finščini in me nekaj spraševala. Poklicala sem uporabnika in ta se je začel pogovarjati z njo. Opazila sem, da si je stara gospa želela le pogovora. Proti koncu dneva smo imeli požarno vajo in vsi prisotni smo zapustili stavbo. Sama najprej nisem vedela kaj se dogaja. Sem pa opazila, da so ostali tega navajeni. Ko so zaslišali zvonec, so se takoj napotili proti izhodu. Prisotni so bili nekako razdeljeni na dve skupinici. Ena je bila manjša (vodja podjetja, uprava) in druga večja (uporabniki in trenerji). Kljub tej meji menim, da ločnica ni bila ostra. Vodja je npr. pozdravil kakšnega uporabnika ali trenerja in tudi vsi skupaj smo šli nazaj v stavbo po končani vaji. Po tem sem opazila, da so se uporabnice iz Home services takoj lotile čiščenja jedilnice. Bilo je očitno, da so na to delo navajene. Eno sem vprašala, kako ji je všeč delo. Rekla je da rada dela tukaj. Delo je lahko in kolektiv je dober.

11.5.

Današnji dan je bil boljši. Navezala sem stike z eno uporabnico M. Jutranji sestanek je potekal mirno in vsi smo se hitro odpravili na delo. Dopoldne sem z dvema uporabnicama čistila okna v eni hiši. Gospe sta večkrat vprašale lastnico hiše, če lahko kaj prestavita ali vstopita v katero sobo. Ena izmed njih mi je pojasnila, da je to pomembno, saj nam le na tak način lahko začnejo zaupati. Pomembno je tudi, da navežejo stik z lastniki hiš, torej da se z njimi pogovarjajo ne pa le čistijo. Poznati morajo le mejo pogovora. Spomnila sem se, da so se do sedaj vedno pogovarjali z lastniki stanovanj/hiš. Med čiščenjem oken sem se pogovarjala z uporabnico. Ta mi je povedala, da je sem prišla, ker nima redne službe. Po poklicu je pek in da si želi najti službo v svoji stroki. Vendar ji je kljub temu tu všeč, predvsem zaradi dinamike dela (vsak dan je nekaj drugega) in da spozna veliko novih ljudi. Na vprašanje, kakšen odnos ima s trenerko, je rekla, da je trenerka prijazna in korektna pri svojem delu. Opazila sem, da je odnos med uporabnicama sproščen in da sta se večkrat nekaj pošalili. Med malico sem srečala mentorico, katera se mi je pridružila. Začela je pogovor z uporabnikom, kateri je sedel nasproti naju. Začela mi je praviti, zakaj je on tu in v katerem oddelku dela ter koliko je star. Vprašala sem zakaj je tu. Dobila sem občutek, da mu ni do pogovora, saj je odgovarjal kratko in nervozno. To me na nek način ne čudi, saj sem sama začutila mentorčina vprašanja kot nek napad oz. ostro spraševanje in menim da ni bilo primerno, da ga je to začela spraševati tudi pred drugimi. Pogovor se je kar hitro zaustavil, saj niti jaz niti on nisva bila ravno zgovorna. Po malico sem šla z M. in še z enim uporabnikom na hitro čiščenje manjšega stanovanja. Tam smo se večino časa pogovarjali s starostnikom. Na koncu mi je M. povedala, da je to redna stranka in da so delavci že navajeni, da se pogovarjajo z njim. Da so bolj prijetna sprememba v življenju starostnika kot pa čistilni servis. Na koncu dneva mi je M. rekla, da ima rada to delo, ker je zelo lahko in da po tem delu ni utrujena. Trenerka je po opravljenem delu zopet vprašala, kako je bilo in kako smo. Dobila sem občutek, da jo to res zanima. Uporabniki so z njo načeli krajši pogovor.

12.5.

Dopoldne sem se pogovarjala z dvema uporabnicama. Rekli sta, da sta se spoznali tu in med sabo navezale dobre stike. Povedali sta, da imata dobre odnose tudi z zaposlenimi. Da lahko svoji trenerki povesta, če ju kaj moti oz. lahko podata anonimno pritožbo ali komentar. Službo v tem podjetju pa sta dobili preko Zavoda za zaposlovanje in sta tukaj šele nekaj mesecev. Hkrati pa sta se spraševali kje bosta našli službo po tej zaposlitvi. Po malici smo se odpravili na delo v eno stanovanje. Pred tem pa nam je trenerka zaželela dobro delo. Po opravljeni zadolžitvi in na koncu dneva sem se poslovila od kolektiva, saj bom naslednji teden začela v drugi

enoti. Mentorica se mi je zahvalila za pomoč in mi zaželela vse dobro. Opazila sem, da je ostalim zaželela lep vikend in da so ostali sprejeli željo in odzdravili. Dva uporabnika sta še ostala in se pogovarjala z njo.

15.5.

Zjutraj sem imela najprej sestanek z mentorico. Pogovarjale smo se o mojem preteklem tednu. Zanimali so jo moji občutki in pridobljene izkušnje. Povedala mi je, da je delo uporabnikov z namenom lažje in tudi manj plačano s strani strank kakor za ostale čistilne servise. Dodala je, da vsi uporabniki, ki pridejo v Kaks Kättä työpaja delat, imajo neke psihične težave. To pa je tudi razlog, zakaj si ne morejo najti redne zaposlitve. Pogovarjale smo se še o preverjanju družbenega učinka podjetja. Rekla je, da bo težko odgovoriti, ker ni še nikoli razmišljala o tem. Za konec pa mi je še predstavila enoto restavriranja. Tu popravljajo staro pohištvo. To dobijo, ko ljudje zavržejo kakšen kos, ali pa jih ljudje z namenom prinesejo za restavrirati. Mentorica mi je sporočila, da na tem oddelku delajo predvsem osebe, ki potrebujejo dodatno svetovalno in psihično pomoč in da imajo tudi srečanja s psihologinjo. Delo tu ni težko, ker enota služi kot miren prostor, kjer lahko uporabniki delajo s svojim tempom in končni rezultat dela ni toliko pomemben. Več poudarka in podpore dajo temu, da uporabnik pride na delo in ostane do dogovorjene ure. Temu pravijo, da začnejo z majhnimi koraki. Na oddelku me je sprejel trener, kateri je odgovoren za to enoto. V prostoru pa je bilo še 7 uporabnikov različne starosti (okvirno od 20 do 50 let). Ti so na začetku trenerja vprašali za nasvet, kasneje pa niso več spraševali za pomoč. Trije so brusili stole in se vmes malo pogovarjali. Dva sta sestavljala vrata in trener je njima posvetil največ pozornosti. Kasneje sem izvedela, da je to delo pomembno in da mora biti zelo natančno narejeno. V tej enoti sem največ stika navezala le z enim uporabnikom J., starim približno 25 let. Ta je edini poleg mentorja govoril angleško. Z drugimi sem se pogovarjala le v osnovni angleščini ali pa je J. prevajal pogovor. Povedali so mi, da so tu le začasno, ter da ne delajo vsak dan tu. Večinoma so delali 3x na teden. Prisotni so se malo pogovarjali med sabo. Največ so se med samo pogovarjali trije starejši uporabniki. Mentor je nekajkrat preveril njihovo delo. Opazila sem, da je vzdušje bilo mirno. Vsi so vedeli, kdaj je odmor in kdaj je malica. Prihod nazaj tudi ni bil strogo določen. Po malici sem se pogovarjala z uporabnico. Najprej sem mislila, da ji ni do pogovora, saj je bila cel čas pogovora na telefonu. Proti koncu pogovora pa sem opazila, da išče angleške besede preko prevajalnika. Vprašala sem jo po tem in odgovorila mi je, da razume angleško, vendar ne zna odgovoriti. Proti koncu dneva so uporabniki počasi odhajali domov. Dobila sem občutek, da vsak zase ve, kdaj lahko zapusti prostor in odhajanju ljudi niso posvetili veliko pozornosti. Na hitro so le pozdravili in odšli.

16.5.

Zjutraj sem imela krajši sestanek s trenerjem M. Ta mi je povedal, da za ta dan nimajo posebnih planov. Dodal je, da je večkrat tako, saj se pri delu ne mudi. Pomembno je, da vsak uporabnik dela s svojim tempom in se ne počuti obremenjeno. Strankam, ki prinesejo pohištvo tudi povedo, da bo popravilo trajalo par mesecev. Počasi so prihajali uporabniki. ti so hitro začeli s svojim delom (brušenje različnega pohištva). Med delom so se nekajkrat med sabo pozanimali, če so dobro opravili delo. Mentor je bil večino časa v pisarni, nekajkrat pa je prišel tudi pogledat, kako napreduje delo. Opazila sem, da se niso pogovarjali le o delu in da je bil ta pogovor bolj stranskega tira. Pogovarjali so se o splošnih stvareh (kakšen je dan, kaj so gledali po televiziji, kako so). Sredi delavnika je trener sporočil, da se počuti slabo in da bo odšel zdravniku. Opazila sem, da so uporabniki

izrazili skrb in ga vprašali po počutju. Do konca dneva je bilo mirno. Vsak je zase opravljal delo. Trije uporabniki so skupaj odšli na kosilo in opazila sam, da so prijatelji. Ostali štirje so bili bolj vsak zase.

17.5.

Danes trenerja ni bilo, ker je bil odsoten zaradi zdravstvenih težav. Delo pa je kljub temu potekalo po ustaljenih tirmicah. Uporabniki so takoj ob prihodu nadaljevali z včerajšnjim delom. Zjutraj sem srečala uporabnico iz sosednjega lesnega oddelka. Sporočila mi je, da si gre njen oddelek pogledat različne lesne tovarne v okolici Seinäjokija. Dodala je, da je to priložnost, da se predstavijo morebitnim bodočim delodajalcem. Dobila sem občutek, da se veseli tega izleta. Bila je vesela. Ta dan sem se največ pogovarjala z uporabnikom J., saj le on govori dobro angleško. Povedal mi je, da je mentor večkrat odsoten in da so tega že navajeni. Vsak ve kaj mora delati, če pa pride do kakšnih težav, vprašajo mentorja na sosednem oddelku. Povedal mi je, da je tu zato, ker ni našel službe. Narejeno ima izobrazbo iz elektrotehnike, vendar ga to ne veseli. Delu tu pa vidi kot možnost pridobitve dodatne izkušnje. Zaradi tega dela tudi razmišlja, da se bo šel naprej izobraževati v tej smeri. Najprej je bilo mišljeno, da bo tu bil le pol leta, vendar so mu po tej dobi podaljšali še za eno leto. Razlog za to je, da je dobro opravljal svoje delo. Delo tu je opisal kot lahko in mirno. Odnosi med zaposlenimi pa so dobri in korektni. Vprašala sem ga, če tako mislijo tudi ostali. Rekel je da verjetno. Nihče se ne pritožuje nad delom in redno prihajajo sem. Skušala sem navezati še stike z uporabnico, katero sem videla prvič. Nakazala mi je, da je gluha. Vprašala sem J., kako se sporazumevajo med sabo. Rekel je, da se čez čas navadiš in oblikuješ svoj način sporazumevanja z njo. Tu nihče ne zna znakovnega jezika, vendar zaradi narave dela je lahko sodelovati z njo. Dodal je, da je pridna pri delu. Opazila sem, da uporabniki med sabo niso imeli veliko stika, vendar sem kljub temu začutila neko povezavo med njimi. Takrat, ko so začeli nek pogovor, je le ta potekal sproščeno in brez zadržkov.

18.5.

Ta dan sem začela z recycling centrom (Eko center). Tu pregledujejo oblačila in jih prodajajo. Ta oblačila zavržejo/dajo ljudje v zabojnike temu za ponovno uporabo. V manjšem prostoru so bile tri uporabnice srednjih let (40+). Ena je pregledovala pridobljene obleke in jih razvrščala: za smeti, za Estonijo in za v prodajo. Drugi dve pa sta zlagali obleke, katere so namenjene za v prodajo. Vmes so se veliko pogovarjale, kljub temu pa je delo potekalo zelo hitro. Vse so zelo slabo govorile angleško, zato je bilo moje sporazumevanje z njimi oteženo. Zjutraj smo imeli sestanek, kateri je trajal približno 5 minut. Razbrala sem, da gre bolj za splošne stvari (kdo bo kje delal). Po sestanku so se uporabnice hitro lotile dela. Med delovnikom je trenerka nekajkrat prišla skozi naš prostor dela. Takrat je kaj vprašala, ali pa se pošalila z uporabnicami. Dan je bil na splošno bolj miren.

19.5.

V eko centru je bil najprej sestanek. Ta je potekal mirno. Trenerko sem vprašala o čem je bil. Rekla je da splošne zadeve in da je pred kratkim uvedla, da imajo sestanek vsaj enkrat na teden. Prej to ni bilo točno določeno. Dodala je, da se ji zdi pomembno, da imajo določen dan sestankov, saj se lahko tako tudi uporabnice pripravijo na sestanek (pripravijo kakšna vprašanja, pritožbe, pripombe). Pokazala mi je še škatlo nad pultom. Rekla je, da je ta namenjena za oddajo njihovih mnenj in pritožb. Do sedaj še ni dobila nobenega pisma in da predvideva da zato, ker se skušajo o vsaki oviri takoj pogovoriti. Ter da lahko ženske pridejo do nje kadar koli

želijo. Opazila sem, da so nekatere prisotne razumele temo pogovora. Ena je rekla, da ne potrebujejo te škatle za pisma. Med delavnikom smo imeli še en sestanek. Opazila sem, da vzdušje ni bilo najboljše. Prisotnih je bilo 8 uporabnic in trenerka. Ena uporabnica se je nekaj pritoževala in kazala na oblačila. Zdi se mi, da se je pritoževala nad delovnimi pogoji, ki sortirajo oblačila za prodajo. Pridružili sta se ji še dve. Ostale so bile tiho. Trenerka jih je poslušala. Po sestanku so se vse vrstile k delu in trenerka je kasneje še enkrat prišla k uporabnicam, ki razvrščajo obleke. Opazila sem, da je nadaljevala s temo sestanka in jih vprašala za njihov pogled na zadevo. Uporabnice so šele sedaj izrazile svoje mnenje in proti koncu pogovora so se mi zdele pomirjene. Skupaj so se tudi smejale. Po malici sem odšla urejati oblačila v trgovini. Tam sem se pogovarjala z uporabnico staro približno 25 let. Rekla je, da je tu le en teden in da ji delo ni všeč in da tudi noče biti tu. Po poklicu je pomočnica kuharja in da je brez redne službe. Pogovarjale smo se o splošnih stvareh. Pri tem pa sem opazila, da dela zelo počasi in da je večkrat prekinila z delom.

22.5.

Danes sem začela s prakso v kuhinji. Tu je zaposlenih 7 uporabnikov. Na začetku je sledil krajši sestanek, kjer so se dogovorile, kaj se bo kuhalo in katera bo zadolžena za določeno delo. Po sestanku so vse šle v kuhinjo pripravljati hrano. Delo se je hitro začelo. Danes ni bilo prisotne glavne trenerke, namesto nje je delo koordinirala njena namestnica. Ta mi je povedala, da so vsi že navajeni z delom, ter da večino uporabniki nimajo izobrazbe v smeri kuhanja. Vse znanje pa pridobijo tu. Dodala je, da štiri osebe prihajajo sem za polni delavni čas, tri pa za krajši. To je že predhodno določeno s kadrovnico (moja mentorica). Opazila sem, da so bili vsi samostojni pri delu. Vprašali so le za kakšne detajle: če lahko kakšno hrano zavržejo, kako naj kakšno jed izboljšajo. Med malico sem se pogovarjala s kuharicami. Te so potrdile, da so se največ kuhanja naučile tu, da jih je pri tem vodila trenerka, sem pa so prišle oktobra, novembra, ter da imajo pogodbo za pol leta. Dan je minil brez zapletov. Ko so kuharice stregle hrano, so se občasno pogovarjale z gosti ali pa z drugimi trenerji.

23.5.

Tokrat je bila prisotna tudi trenerka. Z njo sem naredila krajši intervju o poteku dela v kuhinji. Drugače pa je delo potekalo podobno kot včeraj. Danes je bila prisotna le še ena nova uporabnica, stara približno 20 let. Ta je lupila krompir in se je malo pogovarjala z ostalimi. Tudi drugi niso navezali večjega kontakta z njo, so jo pa med delom večkrat pohvalili. Opazila sem, da se je trenerka pogovarjala z vsemi in večkrat so se med seboj malo pošalili. Uporabniki so tudi nekajkrat stopili do nje glede kuhanja. Po malici je ena uporabnica začela pripravljati torte. Opazila sem, da ji je dala trenerka proste roke pri izbiri in dekoraciji torte. Pri tem ji je bila le v pomoč, če je imela kakšno vprašanje. Proti koncu priprave torte, so se prisotni ustavili pri njej in pohvalili njeno delo.

24.5.

Zjutraj sem imela najprej sestanek z mojo mentorico. Pripravila se je na vprašanja povezana z mojo diplomsko nalogo. Želela je namreč, da ji najprej pošljem vprašanja v angleščini ter da jih bo ona sama pregledala in si jih prevedla v finščino. Dodala je, da so vprašanja dokaj specifična in da še ni razmišljala o družbenem učinku socialnega podjetja. Zato je potrebovala tudi več časa, da se pripravi. Intervju je potekal hitro, saj je imela mentorica že spisana vprašanja. Po odmoru in intervjuju sem se vrnila v kuhinjo, kjer sem pomagala pri pripravi hrane. Danes je bilo manj gostov zaradi jutrišnjega praznika. Delo je bilo tako bolj mirno in kuharice

so se med sabo več pogovarjale. Dobila sem občutek, da so me sprejela medse, čeprav se nismo veliko pogovarjale. Same zelo malo govorijo angleško, jaz pa ne govorim finsko. Tako so se naši pogovori hitro zaustavili. Kljub temu pa so me povabile zraven na kavo ali malico. Ta dan pa mi je bil vseh dogodek, ko me je ena uporabnica učila oblikovati štručke iz testa. Ker mi ni šlo, mi je večkrat pokazala, kako naj naredim. Ostala je pri meni dokler se nisem naučila. Na koncu smo se nasmejale moji nerodnosti in s tem povabile v pogovor še dve uporabnici. Opazila sem, da so prisotne povezane med sabo in čeprav sem mislila, da se ne pogovarjajo veliko, so v pogovoru sproščene. Opazila sem tudi, da vsak dan, ko končajo z delo, da se poslovijo in zaželiyo lep dan.

26.5

To je bil zadnji dan moje prakse. Zjutraj sem imela sestanek z dvema zaposlenima o njunem delu. Ena je zadolžena za pomoč uporabnikom pri iskanju nadaljnje zaposlitve, druga pa za iskanje ustrezne morebitne pomoči. Skupaj sta intervjuja potekal približno 45 minut. Po sestanku sem šla do moje mentorice, kjer smo imele krajši zadnji poslovilni sestanek. Nato pa sem šla nazaj v kuhinjo. Tam smo s trenerko čistile hladilnik in neke manjše odtok. Malo me je presenetilo, da to dela ona. Prej bi rekla, da bi dala nalogo čiščenja kakšnemu novincu pri delu, saj ima ona kot vodja kuhinje druge zadolžitve. Vendar nisem dobila občutka, da ji je to delo odveč. Rekla je le, da je to pomembno delo. Dan je hitro minil. Preden sem šla, sem se poslovila še od zaposlenih v kuhinji.

9.2. Uvodni intervju s kadrovnico

Jaz: Kdaj je bilo podjetje ustanovljeno, kdo ga je ustanovil, s kakšnim namenom?

Sogovornica: »Kaks'Kättä työpaja je bilo ustanovljeno leta 1994. V začetku leta '90 smo imeli precej visoko stopnjo brezposelnosti, posebej med mladimi. V tem času je vlada oblikovala načrt proti brezposelnosti in v vseh mestih in vaseh so ljudje začeli razmišljati o novem načinu kako pomagati tem ljudem.

Tako smo začeli. V začetku je bil to manjši kraj z manj ljudi kot zdaj, vendar je ideja enaka. Mogoče imamo zdaj manj mladih, kot v začetku. Zdaj so naši ljudje stari med 17-63 let.

Ti ljudje so bili dolgo brezposelni, vsaj več kot eno leto. S službo pa jim lahko pomagamo, da ne izpadejo iz družbe (in na ta način preprečimo socialno izključenost posameznika).«

Jaz: Vizija in poslanstvo podjetja?

Sogovornica: »Naša vizija je spoštovati posameznika na tem področju in jim pomagati.

Naše poslanstvo je treniranje ljudi z delom, z učenjem na delovnem mestu in z izobraževanjem. (To pomeni, da lahko vse to storijo tukaj). Podpiramo jih, da bi našli mesto za študij ali delovno mesto, hkrati pa jih podpiramo v življenju ali rešujemo njihove težave.«

Jaz: Kako stranka pride v podjetje? Ali so poslani ali samozaposleni? (Če se spomnim pravilno ste rekli, da so napoteni iz Urada za zaposlovanje.)

Sogovornica: »Ja, prav imaš. V glavnem prihajajo iz centra za delo, vendar so tudi poslani iz šol, kazenskih uradov za opravljanje javne službe. Prav tako lahko pridejo sami, vendar morajo biti registrirani v nekem inštitutu in predvsem v Središču za delo (Zavod za zaposlovanje).«

Jaz: Kdo financira podjetje?

Sogovornica: »Samo 30% pokrijemo s svojimi finančnimi resursi. Ti so vezani na prodajo in storitve. Tudi približno 30% financira mesto Seinäjoki. Večji del financira Center za delo in Ministrstvo za izobraževanje in kulturo. Poleg tega pa so še drugi financerji, ki financirajo manjši delež: evropski projekti, Kela, zavarovalnice, Delavni in zdravstveni center Seinäjoki, Občina Ilmajoki.«

9.3. Intervju s kadrovnico (družbeni učinek socialnega podjetja)

Jaz: Kako podjetje preverja svoje delovanje vezano na zunanje okolje?

Sogovornica: »Podjetje ne preverja svojega delovanja vezanega na zunanje okolje organizacije. Vsaj ne sistematično in načrtno. Bolj preverja kakšni so napredki uporabnikov. Pomemben je osebni napredek posameznika. Ali posameznik najde nadaljnjo delo oz. izobraževalno smer. Enkrat letno pa izvedemo anketo na temo zadovoljstva uporabnikov o organizaciji in samoocenitvi, kako je delo v Kaks Kättä työpaja vplivalo na njihovo osebno rast. Do sedaj še nisem razmišljala o učinku Kaks Kättä työpaja na zunanje okolje – normalne, ostale ljudi.«

Jaz: Kako se je preverjanje delovanja podjetja povezanega s socialnim vplivom na okolje?

Sogovornica: »Kot sem rekla, podjetje, ne preverja socialnega učinka organizacije na zunanje okolje. Smo pa z dvema trenerkama razmišljale o tem. Najprej smo mislile, da bo težko najti kakšen učinek na okolje zunaj podjetja, ko pa smo enkrat začele razmišljati o tem, smo našle kar veliko učinkov.

Jaz: Kako podjetje preverja kakovost delovanja vezanega na notranje okolje organizacije?

Sogovornica: »Za to uporabljajo letne ankete. Te se vežejo na zadovoljstvo uporabnikov o delovanju trenerjev. Imamo pa tudi sestanke s vsakim uporabnikom. Sestanke imajo z mano, medicinsko sestro, ki dela kot psihologinja in trenerko, odgovorno za iskanje nadaljnje službe ali izobraževanja uporabnika. Z mano imajo trikrat sestanek. Na začetku ko pridejo v organizacijo. Takrat skupaj ugotovimo, katero delo je za njih, kaj radi počnejo, kolikokrat na teden bodo delali, kaj je njihova zadolžitev in nato jim še razkažem prostore. Potem imamo sestanek na sredini njihove zaposlitve. Takrat preverimo kako je, če dela v redu. Če ima uporabnik kaj vprašanj, kaj mu je všeč in kaj ga moti. Njegova trenerka pove, kako je napredoval v tem času in tudi uporabnik

sam pove svoje mnenje o tem. Preden se izteče čas uporabnikovega delat tukaj, se zopet sestanemo. Preverimo kako je potekalo njegovo delo, kakšne cilje si je zastavil v prihodnje, pogledamo ali lahko njegovo pogodbo podaljšamo.«

Jaz: Kaj je indikator da je podjetje uspešno na socialnem področju?

Sogovornica: »Najpomembnejši indikator je koliko ljudi bo šlo naprej v službo ali v nadaljnjo izobraževanje. Leta 2006 smo imeli 308 praktikantov/delavcev in 34% od njih je nadaljevalo s službo ali z nadaljnjim izobraževanjem. Prav tako pa intervjujamo posameznika na začetku, na sredini in na koncu. Oseba najprej sama zase postavi želje ali gole in nato skupaj s trenerjem in z mano zastavimo nadaljnje gole. Včasih uspešno, včasih ne.«

Jaz: Kakšen je učinek podjetja na zunanje okolje (predvsem socialni učinek)?

Sogovornica: »Kot sem rekla, o tem nisem prej razmišljala. Sem se pa o tem posvetovala še z dvema trenerkama. Skupaj smo našle par učinkov. Na koncu jih je kar veliko. Poudariti moramo dejstvo, da so tukaj zaposlene osebe, ki so bile pred tem dolgo časa brezposelne. Torej več kot 300 dni nezaposlene. Urad za delo pošlje te osebe k nam, da za določen čas opravljajo določeno delo in s tem dobijo dodatno stopnjo izobrazbe ali dodatne izkušnje, ki so jim primanjkovali. Torej večina naših delavcev je dlje časa nezaposlenih in v tem času jim Kela plača nadomestilo za primer brezposelnosti za vsak dan. Vendar po 300 dneh občina ali mesto plača kazen Keli za te brezposelne osebe. Ko oseba začne delati tukaj in dobi plačo, izpade iz liste kazni za brezposelnost in mesto ali občina ne rabi več plačevati te kazni za Kelo. To je win-win situacija za mesto in osebo.«

Organizacija Kaks Katta Tyopaja:

- Prepreči možnosti izključitve (droge in alkoholizem -> novo socialno okolje; kriminal).
- Zmanjša uporabo socialnega varstva (manj institucionalizacije; osebe bivajo v svojem okolju - dezinstitutionalizacija).
- Zmanjša uporabo socialnih storitev in socialne varnosti (manj denarnih pomoči za posameznike; manj stanovanjskih denarnih pomoči).
- Na splošno se izboljšajo posameznikove profesionalne veščine – vezane na različne poklice (na Finskem je norma, da imajo vsi vsaj drugo stopnjo izobrazbe – npr. kuhar, čistilec, voznik, tesar,...).
- Več davkoplačevalcev če posamezniki dobijo poklic in začnejo z delom (več denarja za Finsko državo).

Jaz: Ima podjetje kakšno svoje metodo preverjanja učinka organizacije na zunanje okolje?

Sogovornica: »Ne, nima nobene metode. Bolj je pomembno notranje delovanje organizacije.«

9.4. Intervju z medicinsko sestro/psihologinjo

Sogovornica: »Bom kar jaz začela. Po poklicu sem medicinska sestra. Tu pa je moja naloga predvsem nuditi ustrezno psihično pomoč uporabnikom. Predvsem je to predlagati ustrezno institucijo, ki lahko pomaga posamezniku. Moja izobrazba mi veliko pomaga pri tem. Ker sem sama po poklicu medicinska sestra, poznam veliko organizacij in njihovo delovanje. Vem katera ponuja najboljše storitve, zato tudi lahko priporočam prave organizacije, kamor nato napotim uporabnike.«

Jaz: Kako ocenjuješ, da je pomembna tvoja pomoč?

Sogovornica: »Moje delo je zelo pomembno. Pomagam uporabnikom, ko imajo osebne težave, stiske. Na voljo sem jim z informacijami in sem oseba na katero se lahko obrnejo. Pomembno je, da uporabnik ne ostane sam s svojo osebno krizo.«

Jaz: Kdo lahko pride k tebi na pogovor?

Sogovornica: »Vsi uporabniki. Kdor hoče. Večinoma pa je že določeno, kdo bo prišel k meni. To je določeno na začetku sprejetja uporabnika v podjetje. Takrat se namreč pogovorimo, ali potrebuje uporabnik dodatno svetovalno pomoč. Lahko pa kasneje uporabnika napoti k meni njegova trenerka. Predvsem z osebami iz oddelka restavriranja imamo redna srečanja. Ti potrebujejo več pomoči. Pomagam jim, ko imajo težavo in skupaj to težavo razrešimo.«

Jaz: Pa lahko pridejo k tebi brez napovedi?

Sogovornica: »Ne, najprej morajo napovedati svoj prihod, da vem, kdo bo prišel. Ti sestanki po navadi trajajo dlje časa. Ker so tudi osebni, je dobro, da se pogovor ne zmoti z nenapovedanim prihodom. Lažje je tudi, če vem kdo bo prišel, ker se lahko pripravim na srečanje.«

Jaz: Ali se morajo vedno napovedati? Kaj pa če želijo le kakšen krajši pogovor?

Sogovornica: »Ja. Čeprav kljub temu včasih pridejo le pozdravit ali na krajši pogovor.«

Jaz: Zakaj uporabniki pridejo k tebi po pomoč?

Sogovornica: »Ker imajo razne psihične težave in potrebujejo pomoč. Da dobijo informacije o tem, na katero institucijo se morajo obrniti. Vsak uporabnik tukaj je z nekim razlogom (psihičnim razlogom zakaj ne more dobiti službe). Pomagam jim tudi pri izpolnjevanju raznih prošenj, obrazcev. Pomagam tudi pri urejanju denarnih pomoči s strani Kele.«

Jaz: Izvajate tudi kakšne terapije, večje pogovore?

Sogovornica: »Ne. Večinoma jih le napotim v ustrezno organizacijo. Večje pogovore imamo le trikrat v času uporabnikovega dela tu. To je na začetku, na sredini in na koncu. Ampak to ni terapija. To je samo informativni pogovor.«

Jaz: O čem se pogovarjate na prvem sestanku in kdo je prisoten?

Sogovornica: »Prisotni smo: jaz, trenerka, ki je zadolžena za iskanje nove zaposlitve, kadrovnica (prva, ki sprejme uporabnika v Kaka Katta Tyopaja) in trener oddelka, kjer bo uporabnik delal. Pogovarjamo pa se o tem, kakšno izobrazbo ima, kako bo potekalo njegovo delo, kje želi delati in kdaj.«

Jaz: Pa tudi o njegovih hobijih, željah?

Sogovornica: »Ja tudi o tem.« *(dobila sem občutek da to ni tako pomembno)*

Jaz: Imajo uporabniki vpogled v dokumentacijo?

Sogovornica: »Imajo, ampak nihče se ne zanima za to.«

Jaz: Kaj pridejo k tebi na pogovor tudi zaposleni v tej organizaciji?

Sogovornica: »Ne. Moje delo je namenjeno samo uporabnikom. In to je bolj usmeritev v prave organizacije pomoči.«

Jaz: Kako organizacija ocenjuje pomembnost tvojega dela?

Sogovornica: »Moje delo je zelo pomembno in tega se zavedajo tudi ostali zaposleni. Zato tudi trenerji napotijo k meni kakšnega uporabnika, ko vidijo, da ima ta osebno krizo. Moja vloga je pa tudi pomembna pri uvodnih in zaključnih srečanjih z uporabniki.«

9.5. Intervju s trenerko zadolženo za iskanje nove zaposlitve/izobraževanja za uporabnike

Jaz: Lahko opišete svoje delo?

Sogovornica: »Moje delo je pomoč uporabnikom pri njihovih naslednjih korakih. To je iskanje druga zaposlitve ali izobraževanja. Večinoma usmerja uporabnike pri iskanju zaposlitve, jim svetujem ali pa pomagam pri izpolnjevanju prošenj za začetek dela. Poleg tega pa še navezujem stike z morebitnimi bodočimi

delodajalci. Pri njih se pozanimam, če imajo kakšna prosta mesta in kakšen izobražen kadre potrebujejo. Prijavljam pa se še na evropske projekte, ki so vezani na zaposlovanje brezposelnih oseb. Tako tudi delujemo s Evropskim socialnim skladom.«

Jaz: Pomagate uporabnikom tudi pri pisanju CV?

Sogovornica: »To pomagam skoraj vsakemu, ki pride k meni. Večinoma ljudje nimajo narejenega CV ali pa ta ni dobro spisan. Pomagam pri iskanju njihovih kompetenc in izkušenj. Ob koncu njihovega dela tu, pa pridobijo še dodatno potrdilo, da so tu opravljali določeno dejavnost. Tudi to lahko dajo v življenjepis.«

Jaz: Pa je to dobro priporočilo?

Sogovornica: »Ja, dokaj. Dobro je to, ker se vidi, da je uporabnik v času svoje brezposelnosti bil nekaj časa v neki službi. Poleg tega je Kaks Kättä työpaja že priznana organizacija in ljudje jo poznajo. Tako da tudi delodajalci vedo, kaj so osebe počele tu. Plus je tudi ta, da se lahko delodajalec pri nas pozanima, kako je določena oseba tu opravljala delo.«

Jaz: Vendar ni kaznivo podajanje osebnih podatkov?

Sogovornica: »Ne gremo v detajle. Vedno priporočimo osebo, saj želimo, da posameznik pridobi službo. Če pa vidimo, da ima naš bivši uporabnik neko osebno težavo, delodajalcu namignemo, da je mogoče bolje, da dela ta oseba na nekem drugem delavnem mestu, ki je bolj primerno zanj. Odvisno. Večinoma delodajalce zanima le, če je oseba redno prihajala na delo. To je pa tudi pogoj dela pri nas.«

Jaz: Kam se največ ljudi obrne: k pridobitvi zaposlitve ali nadaljnega izobraževanja?

Sogovornica: »Več se usmerijo v izobraževanje. To predvsem zaradi tega, ker imajo v večini osebe, ki pridejo k nam narejeno le osnovno šolo ali pa neko poklicno smer. Osebe se odločijo za nadaljnjo izobraževanje zato, da lahko kasneje dobijo boljšo zaposlitev. Druga zadeva pa je ta, da je lažje pridobiti prosto mesto pri izobraževanju kot pa zaposlitev. Žal je malo prostih mest v tem mestu. Lažje bi si našli delavno mesto npr. v okolici Tampere. Samo to pa ne pride v poštev, ker živijo tu.«

Jaz: Na spletni strani sem prebrala, da lahko tu dobijo neko izobraževanje. Kaj je mišljeno s tem?

Sogovornica: »To si verjetno prebrala za Sapusko. Tam se lahko oseba prijavi za opravljanje tečaja za pomočnika kuharja. Če trenerka vidi, da je ena oseba pridna pri delu in da se rada uči, lahko predlaga, da dela tečaj pomočnika kuharja. Vso znanje dobi tu. Oseba se prijavi na opravljanje izpita, ki ga lahko opravi tu.«

Jaz: Kakšna je vaša vloga podpore uporabnikom? Ali jim pomagate tudi pri osebnih zadevah?

Sogovornica: »Moja vloga je pomoč pri iskanju nadaljnje zaposlitve. Uporabniki sicer velikokrat mislijo, da bodo le prišli k meni in jim bom že našla dobro službo. Ko jim povem da tako ne gre, začnemo počasi. Ne pomagam jim ravno pri osebnih zadevah. Mogoče le to, ko pišemo CV, jih tudi vprašam, kakšna znanja in veščine ima. Takrat se bolj poglobljeno pogovarjamo tudi o tem kaj radi delajo. Pa pomembno je, da ne ostanejo sami pri iskanju zaposlitve. Da imajo nekoga, ki jim pomaga.«

9.6. Intervju s trenerko oddelka restavracije

Jaz: Kaj je vaše delo?

Sogovornica: »Moje delo je koordiniranje dela v kuhinji, učenje uporabnikov kuhanja in strežbe. Potem naročam sestavine, delam jedilnike. Zraven sodijo še sestanki zaposlenih. Ravno včeraj smo imeli en sestanek. Ti so nekajkrat na mesec. Paziti moram, da v kuhinji vse teče gladko. Sedaj smo npr. dobili še naročilo za 200 donatov za prireditve. Moram ugotoviti kako bomo to izvedli. Vsakič pridejo še neki dodatni izzivi, ki popestrijo dogajanje.«

Jaz: Kakšna je pa vaša vloga?

Sogovornica: »Hm. Moja vloga je biti trener uporabnikom. Jih voditi pri delu in jih spoznati s kuhinjo in kuhanjem. Sem torej tudi učitelj. Ampak bolj bi rekla, da sem mentor. To zato ker vodim ljudi pri delu.«

Jaz: Kaj pričakujete od uporabnika, ki pride v vaš oddelek?

Sogovornica: »Pričakujem, da bo redno prihajal na delo in delo dobro opravljal. Učim jih, da pri strežbi pozdravijo stranko, učim jih kako pravilno računajo in kako se dela z denarjem. Pričakujem, da vidi kaj mora narediti.«

Jaz: Ali je pomembno, da imajo predznanje o kuhanju? Koliko se naučijo tukaj?

Sogovornica: »Predznanje ni pomembno. Vse se tu naučijo, saj je moja naloga, da jih naučim kuhati. Dobro sicer je, da imajo neko predznanje, ni pa to nujno. Če opazim, da se hitro učijo in imajo tudi voljo do kuhanja, lahko pri meni dela tudi izpit za pomočnika v kuhinji. Za to ne rabijo nobenega tečaja, ker vse znanje dobijo tu. Dobro je tudi, ker vem, kakšno znanje potrebujejo za opravljanje izpita.«

Jaz: Opazila sem, da so vsi zelo samostojni pri delu.

Sogovornica: »So, ja. To zato, ker so tu že nekaj časa. Približno pol leta so tu, tako da so navajeni na delo. Poleg tega je vedno še moja pomočnica zraven in ona tudi usmerja delo. K nam pa tudi pridejo uporabniki, ki imajo že narejeno neko kuharsko smer. Ali je to pek, slaščičar ali pa natakar.«

Jaz: Opazila sem tudi, da jim daste proste roke pri kuhi.

Sogovornica: »Ne vedno. Sama splaniram okvirni jedilnik. Seveda pa lahko tudi oni predlagajo kakšno jed. Sami tudi opazijo, da imamo neke sestavine več in da jo je potrebno porabiti. Takrat se med sabo dogovorijo, kaj bodo kuhali. Dobro je, da imajo tudi sami nadzor nad delom in možnost odločanja. Želim, da postanejo samostojni pri delu ter da pri tem uživajo.«

Jaz: Kako bi ocenili vaše medsebojne odnose?

Sogovornica: »Menim, da so ti zelo dobri. Pomembno je namreč, da razvijemo tudi dobre odnose. Le na ta način delo lažje poteka. Veliko se pogovarjamo med sabo, se smejimo. Cilj je, da tu dobijo nekaj več. Neko pozitivno izkušnjo dela. Prej si me vprašala po moji vlogi. Moja vloga tako ni biti strog učitelj, ki naredi mejo med mano in njimi. Tu smo vsi isti. Vsi opravljamo ista dela. Skupaj kuhamo, čistimo, pospravljamo. Tako med nami ni mej.«

Jaz: Menite, da je pomembno, da govorite tudi o osebnih stvareh?

Sogovornica: »Definitivno. Ne silim jih sicer, da govorijo o sebi, če tega ne želijo. Ampak jaz povem kaj o sebi, pa njih vprašam kaj so delali čez vikend ali pa o njihovih otrocih. B. (ime uporabnice) ima tri otroke. In vsakič kaj vprašam o njenih otrocih in tudi ona rada govori o njih. Ja, pomembno je da se pogovarjamo še o čem drugem. Da ni vedno samo o službi. Na ta način se povežeš in lažje delaš.«

9.7. Kodiranje dnevnikov opazovanj

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
X1	Povedala mi je, da se je podjetje ustanovilo 1994.	ustanovitev podjetja	začetek		osnovni podatki o podjetju
X2	Večinoma je financirano s strani države, saj s prodajo pokrijejo le približno 30% stroškov.	financiranje s strani države	prihodek	finance	osnovni podatki o podjetju
X3	Prodaja se rabljene predmete in oblačila, izdelke iz lesa, prihodek prinesejo pa tudi popravilo pohištva, čistilni servis in restavracija ter dva caffeshop.	lasten prihodek	prihodek	finance	osnovni podatki o podjetju
X4	Zaposleni v socialnem podjetju so večinoma osebe, ki so dlje časa brezposelne.	zaposlovanje brezposelnih oseb	ranljiva skupina ljudi	zaposleni	osnovni podatki o podjetju
X5	Za to je predvsem nek osebni razlog. Večino oseb, ki se vključi v podjetje imajo neko osebno ali psihično motnjo, razlog zakaj so brezposelne.	osebne težave ljudi	razlog za brezposelnost	brezposelnost	uporabniki
X6	Podjetje pa jim nudi začasno zaposlitev.	začasna zaposlitev	vrsta zaposlitve	zaposlitev	uporabniki
X7	Najprej se zaposlijo za 6 mesecev.	začasna zaposlitev	vrsta zaposlitve	zaposlitev	uporabniki
X8	Po tem se pogleda, ali je oseba v tem času napredovala in korektno opravljala svoje naloge.	dobro opravljanje dela	pogoj za zaposlitev	zaposlitev	uporabniki
X9	Prav tako se preveri, ali je med tem časom našla drugo redno zaposlitev ali izobraževanje.	sprememba pri zaposlitvi	prenehanje z delom	zaposlitev	uporabniki
X10	Po tem se lahko osebi zaposlitev podaljša še za eno leto. To je maksimum.	podaljšanje pogodbe	zaposlitev		uporabniki

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
X11	V tem podjetju pa se osebe naučijo neke nove veščine ali pa dobijo dodatne izkušnje.	nove kompetence	neformalno izobraževanje	izobraževanje	uporabniki
A1	Med ogledom prostorov, smo srečale nekaj uporabnikov in vse je kadrovnica pozdravila.	vljudnostni pozdrav	lepa gesta	grajenje medsebojnega odnosa	medsebojni odnosi
A2	Z nekaterimi je tudi začela krajši pogovor (kako so, kako gre delo).	small talk	lepa gesta	grajenje medsebojnega odnosa	medsebojni odnosi
A3	Občutek sem dobila, da jo vsi spoštujejo. Z nasmehom je odgovorila, da je to samo zato tako, ker mislijo, da je šefica.	spoštovanje	avtoriteta	hierarhija moči	medsebojni odnosi
A4	... sprejema nov kader in ima z njimi informativna srečanja. Rekla je še, da je to razlog, zakaj pozna vse uporabnike	razlog za poznavanje uporabnikov	informativna srečanja	grajenje medsebojnega odnosa	medsebojni odnosi
A5	Tam mi je predstavila kader, se malo pošalila z njimi.	vljudnostni pogovor	navezovanje stika	grajenje medsebojnega odnosa	medsebojni odnosi
A6	Približno deset oseb je stalo v krogu in se pogovarjalo.	manjši sestanek	splošni sestanek o delu	sestanki zaposlenih in uporabnikov	potek dela
A7	Odgovorila je, da je to odvisno od enote in od trenerja, ki vodi enoto (sestanki)	odločitev trenerja	splošni sestanek o delu	sestanki zaposlenih in uporabnikov	potek dela
A8	Dodala je, da so zanjo sestanki pomembni, saj se v tem času preverja delo zaposlenih, sliši se njihove želje o delu in razrešijo se morebitna nesoglasja.	izražanje svojega mnenja	enakopravnost	hierarhija moči	medsebojni odnosi
A9	Povedal mi je še, da je sem prišel preko Urada za zaposlovanje.	zavod za zaposlovanje	napotitev osebe	brezposelnost	uporabniki

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
A10	... da se tukaj počuti v redu,...	dobro počutje	vzdušje pri delu	kakovost zaposlitve	kakovost delovnega življenja
A11	Delo je preprosto,...	lahko delo	zadovoljstvo z delom		kakovost delovnega življenja
A12	... odnosi med zaposlenimi pa prijateljski.	prijateljski odnosi	med zaposlenimi in uporabniki		medsebojni odnosi
A13	... ji je tu všeč,...	všeč	vzdušje pri delu	kakovost zaposlitve	kakovost delovnega življenja
A14	... delo ni težko, ...	lahko delo	zadovoljstvo z delom		kakovost delovnega življenja
A15	... da so vsi prijazni.	sprejemanje	med zaposlenimi in uporabniki		medsebojni odnosi
A16	Tu je le par mesecev in zaveda se, da je to le začasna služba.	zavedanječasne zaposlitve	vrsta zaposlitve	zaposlitev	uporabniki
A17	Dobro pa je to, da je dobila vsaj tu zaposlitev.	zaposlitev kot rešitev	reševanje brezposelnosti	zaposlitev	uporabniki
A18	Med malico me je mentorica seznani la z uporabnikom, ki je z nami malical. Rekla je, da je on zelo priden.	pohvala	med zaposlenimi in uporabniki		medsebojni odnosi
A19	Po malici sem šla v Home service, kjer je najprej potekal sestanek. Pogovori med njimi so potekali sproščeno in prisotno je bilo veliko smeha.	sproščeno vzdušje	med zaposlenimi in uporabniki		medsebojni odnosi

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
A20	Sama sem bila z dvema uporabnikoma, katera sta imela dober medsebojni odnos. Veliko sta se šalila.	prijateljski odnosi	med uporabniki		medsebojni odnosi
A21	Uporabnica je tudi rekla, da je njen sodelavec kot njen sin.	prijateljski odnosi	med uporabniki		medsebojni odnosi
A22	Med čiščenjem sta mi povedala, da je to dobro delo, ker je lahko delo.	lahko delo	zadovoljstvo z delom		kakovost delovnega življenja
A23	... plača je OK.	dobra plača	plačilo	kakovost zaposlitve	kakovost delovnega življenja
A24	Na vprašanje, kakšen je odnos do trenerke, sta odgovorila, da je ta prijazna ...	pozitivno mnenje o trenerki	mnenje o trenerki		medsebojni odnosi
A25	... da pri delu ni stroga.	mile kazni	nagrajevanje/ kazni	preverjanje dela	potek dela
A26	Veliko se z njimi pogovarja in da je med njimi prijateljski odnos.	prijateljski odnosi	med uporabniki		medsebojni odnosi
A27	Trenerka ju je še vprašala, kako je bilo ...	zanimanje o opravljenem delu	preverjanje dela	način dela	potek dela
A28	... nam zaželela lep dan.	vljudnostna fraza	lepa gesta	grajenje medsebojnega odnosa	medsebojni odnosi
A29	Zjutraj smo imeli v Housing service sestanek z razdeljevanjem dela.	sestane	splošni sestanek o delu	sestanki zaposlenih in uporabnikov	potek dela
A30	Opazila sem, da vzdušje ni tako dobro, kot je bilo včeraj. Prisotni se niso nič nasmejali, ampak so bili resni.	napeto ozračje	vzdušje pri delu		kakovost delovnega življenja

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
A31	Delavka naj bi bila neprijazna, zato je to osebo trenerka opozorila, da mora spremeniti odnos.	opozorilo na napako pri delu	preverjanje dela	način dela	potek dela
A32	Kakšnega drugega ukrepa ni bilo.	nagrade in kazni	preverjanje dela	način dela	potek dela
A33	Uporabniki sta rekli, da se strinjata s trenerko, da je bil odnos delavke do strank napačen.	strinjanje s trenerko	mnenje o trenerki		kakovost delovnega življenja
A34	Prisotni so bili nekako razdeljeni na dve skupinici. Ena je bila manjša (vodja podjetja, uprava) in druga večja (uporabniki in trenerji).	skupinici med zaposlenimi	med zaposlenimi in uporabniki		medsebojni odnosi
A35	Kljub tej meji menim, da ločnica ni bila ostra. Meja se je naredila predvsem zato, ker je ena skupina ljudi prej zapustila stavbo kot druga. Vodja je npr. pozdravil kakšnega uporabnika ali trenerja in tudi vsi skupaj smo šli nazaj v stavbo po končani vaji.	šibka meja	med zaposlenimi in uporabniki		medsebojni odnosi
A36	Rekla je, da rada dela tukaj ...	pozitivno mnenje o delu	zadovoljstvo z delom	kakovost zaposlitve	kakovost delovnega življenja
A37	Delo je lahko in kolektiv je dober.	lahko delo	zadovoljstvo z delom	kakovost zaposlitve	kakovost delovnega življenja
A38	Dodala je, da ji ni težko delati in da se z delom vsaj zamoti ...	zamotiti se z delom	zadovoljstvo z delom	kakovost zaposlitve	kakovost delovnega življenja
A39	Jutranji sestanek je potekal mirno.	mirno vzdušje	splošni sestanek o delu	sestanki zaposlenih in uporabnikov	potek dela

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
A40	Trenerka me je vprašala, kako sem in če želim biti v eni določeni skupini.	vprašanje po mojem mnenju	med zaposlenimi in uporabniki		medsebojni odnosi
A41	Hkrati je tudi to skupino vprašala, če se strinjajo s tem, da se jim pridružim.	vprašanje po mnenju uporabnikov	med zaposlenimi in uporabniki		medsebojni odnosi
A42	Delo je bilo hitro razdeljeno in vsi smo se hkrati odpravili na delo.	hiter potek dela	razdelitev dela	način dela	potek dela
A43	Ena izmed njih mi je pojasnila, da je to pomembno, saj nam le na tak način lahko začnejo zaupati. Pomembno je tudi, da navežejo stik z lastniki hiš, torej da se z njimi pogovarjajo ne pa le čistijo. Poznati morajo le mejo pogovora.	navezovanje stikov s stankami	način dela		potek dela
A44	Ta mi je povedala, da je sem prišla, ker nima redne službe.	brez redne službe	razlog za brezposelnost	brezposelnost	uporabniki
A45	Po poklicu je pek in da si želi najti službo v svoji stroki.	želja po ustrezni zaposlitvi	iskanje zaposlitve	brezposelnost	uporabniki
A46	Vendar ji je kljub temu tu všeč, predvsem zaradi dinamike dela (vsak dan je nekaj drugega).	pozitivna dinamika dela	vzdušje pri delu	vzdušje pri delu	kakovost delovnega življenja
A47	... spozna veliko novih ljudi...	navezovanje stikov s stankami	način dela		potek dela
A48	Na vprašanje, kakšen odnos ima z trenerko, je rekla, da je trenerka prijazna in korektna pri svojem delu.	pozitivno mnenje o trenerki	med zaposlenimi in uporabniki		medsebojni odnosi
A49	Opazila sem, da je odnos med uporabnicama sproščen in da sta se večkrat nekaj pošalili.	sproščenost	med uporabniki		medsebojni odnosi

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
A50	Opazila sem, da je trenerka na nek način sočustvovala z nami. Zavedala se je, da je bilo veliko oken v hiši in da smo zato tudi kasneje prišli nazaj.	razumevanje	med zaposlenimi in uporabniki		medsebojni odnosi
A51	Začela je pogovor z uporabnikom, ki je sedel nasproti naju. Začela mi je praviti, zakaj je on tu in v katerem oddelku dela ter koliko je star. Vprašala sem, zakaj je tu. Dobila sem občutek, da mu ni do pogovora, saj je odgovarjal kratko in nervozno.	prisiljen pogovor med zaposlenimi	med zaposlenimi in uporabniki		medsebojni odnosi
A52	To me na nek način ne čudi, saj sem sama začutila mentorščina vprašaja kot nek napad oz. ostro spraševanje in menim da ni bilo primerno, da ga je to začela spraševati tudi pred drugimi.	neprimeren začetek pogovora	med zaposlenimi in uporabniki		medsebojni odnosi
A53	Tam smo se večino časa pogovarjali s starostnikom. Da so bolj prijetna sprememba v življenju starostnika kot pa čistilni servis.	navezovanje stikov s stankami	način dela		potek dela
A54	Na koncu dneva mi je M. rekla, da ima rada to delo.	pozitivno mnenje o delu	zadovoljstvo z delom	kakovost zaposlitve	kakovost delovnega življenja
A55	... ker je zelo lahko in da po tem delu ni utrujena.	delo ne utruja	zadovoljstvo z delom	kakovost zaposlitve	kakovost delovnega življenja
A56	Trenerka je po opravljenem delu zopet vprašala, kako je bilo in kako smo.	vprašanje po počutju uporabnikov	med zaposlenimi in uporabniki		medsebojni odnosi
A57	Dobila sem občutek, da je to res zanima. Uporabniki so z njo načeli krajši pogovor.	krajši pogovor	med zaposlenimi in uporabniki		medsebojni odnosi
A58	Rekli sta, da sta se spoznali tu in med sabo navezale dobre stike.	prijateljstvo	med uporabniki		medsebojni odnosi

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
A59	Povedali sta, da imata dobre odnose tudi z zaposlenimi.	dobri odnosi	med zaposlenimi in uporabniki		medsebojni odnosi
A60	Da lahko svoji trenerki povesta, če ju kaj moti oz. lahko podata anonimno pritožbo ali komentar.	izražanje svojega mnenja	protožbe/mnenja	glas uporabnic	kakovost delovnega življenja
A61	Službo v tem podjetju pa sta dobili preko Zavoda za zaposlovanje in sta tukaj šele par mesecev	razlog za zaposlitev	brezposelnost		uporabniki
A62	Hkrati pa sta se spraševali, kje bosta našli službo po tej zaposlitvi	vprašanje nadaljne zaposlitve	iskanje zaposlitve	brezposelnost	uporabniki
A63	Pred tem pa nam je trenerka zaželela dobro delo.	vljudnostna fraza	lepa gesta	grajenje medsebojnega odnosa	medsebojni odnosi
A64	Trenerka se mi je zahvalila za pomoč in mi zaželela vse dobro.	zahvala	lepa gesta	grajenje medsebojnega odnosa	medsebojni odnosi
A65	Opazila sem, da je ostalim zaželela lep vikend in da so ostali sprejeli željo in odzdravili.	vljudnostna fraza	lepa gesta	grajenje medsebojnega odnosa	medsebojni odnosi
A66	Dva uporabnika sta še ostala in se pogovarjala z njo.	sproščeni pogovor	med zaposlenimi in uporabniki		medsebojni odnosi

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
B1	Zjutraj sem imela najprej sestanek z mentorico.	sestanez z mentorico	redni sestanki		potek dela
B2	Dodala je, da vsi uporabniki, ki pridejo v Kaks Kättä työpaja delat, imajo neke psihične ali osebne težave. To je tudi razlog, zakaj si ne morejo najti redne zaposlitve.	osebne težave ljudi	razlog za brezposelnost	brezposelnost	uporabniki
B3	Mentorica mi je sporočila, da na tem oddelku delajo predvsem osebe, ki potrebujejo dodatno svetovalno in psihično pomoč in da imajo tudi srečanja s psihologinjo.	prostor za osebe, ki potrebujejo dodatno pomoč	prilagojeno delo	kakovost zaposlitve	kakovost delovnega življenja
B4	Delo tu ni težko, ker enota služi kot miren prostor.	miren prostor	prilagojeno delo	kakovost zaposlitve	kakovost delovnega življenja
B5	... kjer lahko uporabniki delajo s svojim tempom in končni rezultat dela ni toliko pomemben.	svoj tempo dela	prilagojeno delo	kakovost zaposlitve	kakovost delovnega življenja
B6	Več poudarka in podpore dajo temu, da uporabnik pride na delo in ostane do dogovorjene ure.	osnovne navade pri delu	poudarki pri delu	kakovost zaposlitve	kakovost delovnega življenja
B7	Temu pravijo, da začnejo z majhnimi koraki.	majhni koraki	osebno napredovanje	izobraževanje	uporabniki
B8	Ti so na začetku trenerja vprašali za nasvet, kasneje pa niso več spraševali za pomoč.	spraševanje po nasvetu	pomoč pri delu	način dela	potek dela
B9	Vsake toliko časa je trenerk zakrožil po sobi in so ogledal narejeno delo.	nereden nadzor dela	preverjanje dela	način dela	potek dela
B10	Takrat so ga uporabniki še kaj vprašali ali pa so le začeli krajši pogovor.	krajši pogovori	med zaposlenimi in uporabniki		medsebojni odnosi

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
B11	Trije so brusili stole in se vmes malo pogovarjali.	sproščeno vzdušje	vzdušje pri delu	kakovost zaposlitve	kakovost delovnega življenja
B12	Povedali so mi, da so tu le začasno, ter da ne delajo vsak dan tu. Večinoma so delali 3x na teden.	krajši delavni čas	prilagojeno delo	kakovost zaposlitve	kakovost delovnega življenja
B13	Prisotni so se malo pogovarjali med sabo. Največ so se med samo pogovarjali trije starejši uporabniki.	manjše skupnice	med uporabniki		medsebojni odnosi
B14	Mentor je nekajkrat preveril njihovo delo.	pregled dela	preverjanje dela	način dela	potek dela
B15	Opazila sem, da je vzdušje bilo mirno. Vsi so vedeli, kdaj je odmor in kdaj je malica. Prihod nazaj tudi ni bil strogo določen. Dobila sem občutek, da vsak zase ve, kdaj lahko zapusti prostor in odhajanju ljudi niso posvetili veliko pozornosti. Na hitro so le pozdravili in odšli.	stalnica	poznavanje poteka dela/urnika	način dela	potek dela
B16	Zjutraj sem imela krajši sestanek s trenerjem M.	sestane z mentorjem	redni sestanki		potek dela
B17	Dodal je, da je večkrat tako, saj se pri delu ne mudi.	mirno delo	brez rokov pri delu	način dela	potek dela
B18	Pomembno je, da vsak uporabnik dela s svojim tempom in se ne počuti obremenjeno.	način dela posameznika	prilagojeno delo	kakovost zaposlitve	kakovost delovnega življenja
B19	Glede zaposlitve pa mi je trener povedal, da je zaposlitev v tem podjetju predvsem nek simbol rednega dela. Začetek, da osebe pridobijo dobro zaposlitev in nato nadaljujejo z nadaljnjim iskanjem nove službe. Tu pridobijo predvsem zaupanje vase, da so sposobni opravljati redno zaposlitev.	simbol rednega dela	poudarki pri delu	kakovost zaposlitve	kakovost delovnega življenja

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
B20	Med delom so se nekajkrat med sabo pozanimali, če so dobro opravili delo.	medsebojna pomoč uporabnikov	med uporabniki		medsebojni odnosi
B21	Mentor je bil večino časa v pisarni, nekajkrat pa je prišel tudi pogledat, kako napreduje delo.	nereden nadzor dela	preverjanje dela	način dela	potek dela
B22	Pogovarjali so se o splošnih stvareh (kakšen je dan, kaj so gledali po televiziji, kako so).	splošni pogovori	med zaposlenimi in uporabniki		medsebojni odnosi
B23	Opazila sem, da so uporabniki izrazili skrb in ga vprašali po počutju.	skrb s strani uporabnikov	med zaposlenimi in uporabniki		medsebojni odnosi
B24	Vsak je zase opravljal delo. Trije uporabniki so skupaj odšli na kosilo in opazila sam, da so prijatelji. Ostali štirje so bili bolj vsak zase.	manjše skupinice	med uporabniki		medsebojni odnosi
B25	Danes trenerja ni bilo, ker je bil odsoten zaradi zdravstvenih težav. Delo pa je kljub temu potekalo po ustaljenih tirnicah.	delo brez nadzora	preverjanje dela	način dela	potek dela
B26	Dodala je, da je to priložnost, da se predstavijo morebitnim bodočim delodajalcem.	stik z bodočimi delodajalci	iskanje nove zaposlitve		uporabniki
B27	Vsak ve kaj mora delati ...	poznavanje dela	način dela		potek dela
B28	... če pa pride do kakšnih težav, vprašajo mentorja sosednega oddelka.	morebitna pomoč s sosednjega oddelka	pomoč pri delu	način dela	potek dela
B29	Povedal mi je, da je tu zato, ker ni našel službe.	brez službe	razlog za brezposelnost	brezposelnost	uporabniki
B30	Delu tu pa vidi kot možnost pridobitve dodatne izkušnje.	dodatne izkušnje	neformalno izobraževanje	izobraževanje	uporabniki
B31	Najprej je bilo mišljeno, da bo tu bil le pol leta, vendar so mu po tej dobi podaljšali še za eno leto. Razlog za to je, da je dobro opravljal svoje delo.	dobro opravljanje dela	podaljšanje pogodbe	kakovost zaposlitve	kakovost delovnega življenja

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
B32	Delo tu je opisal kot lahko in mirno.	lahko delo	zadovoljstvo z delom		kakovost delovnega življenja
B33	Odnosi med zaposlenimi pa so dobri in korektni.	korektni odnosi med zaposlenimi	mnenje o trenerju		medsebojni odnosi
B34	Do sedaj pa ni bilo nikakršnih zapletov.	brez zapletov	način dela		potek dela
B35	Nihče se ne pritožuje nad delom in redno prihajajo sem.	brez pritožb	pritožbe/mnenja	glas uporabnic	kakovost delovnega življenja
B36	Opazila sem, da uporabniki med sabo niso imeli veliko stika, vendar sem kljub temu začutila neko povezavo med njimi. Takrat, ko so začeli nek pogovor, je le ta potekal sproščeno in brez zadržkov.	sproščeni pogovori	med uporabniki		medsebojni odnosi

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
C1	V manjšem prostoru so bile tri uporabnice srednjih let (40+).	manjša skupina	element dela		potek dela
C2	Vmes so se veliko pogovarjale.	pogovori ob delu	med uporabniki		medsebojni odnosi
C3	Zjutraj smo imeli sestanek, kateri je trajal približno 5 minut. Razbrala sem, da gre bolj za splošne stvari (kdo bo kje delal).	krajši sestanek	splošni sestanek o delu	sestanki zaposlenih in uporabnikov	potek dela
C4	Pred sestankom je trenerka povedala, da jih bo malo zmotila pri delu, ker bodo imele sestanek.	napoved sestanka	splošni sestanek o delu	sestanki zaposlenih in uporabnikov	potek dela

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
C5	Povedal mi je še, da to ni njegova sanjska služba, saj se je izobrazil za računalničarja. Ker pa je že dlje brezposeln, je tu dobil zaposlitev.	neželena zaposlitev	vrsta zaposlitve	zaposlitev	uporabniki
C6	Bolje je biti tu, kakor brez zaposlitve.	nadomestna zaposlitev	vrsta zaposlitve	zaposlitev	uporabniki
C7	V eko centru je bil najprej sestanek.	krajši sestanek	splošni sestanek o delu	sestanki zaposlenih in uporabnikov	potek dela
C8	Dodala je, da se ji zdi pomembno, da imajo določen dan sestankov, saj se lahko tako tudi uporabnice pripravijo na sestanek (pripravijo kakšna vprašanja, pritožbe, pripombe).	sodelovanje uporabnic	splošni sestanek o delu	sestanki zaposlenih in uporabnikov	potek dela
C9	Pokazala mi je še škatlo nad pultom. Rekla je, da je ta namenjena za oddajo njihovih mnenj in pritožb.	možnost pritožb	pritožbe/mnenja	glas uporabnic	kakovost delovnega življenja
C10	Do sedaj še ni dobila nobenega pisma in da predvideva da zato, ker se skušajo o vsaki oviri takoj pogovoriti. Ter da lahko ženske pridejo do nje kadar koli želijo.	brez pritožb	pritožbe/mnenja	glas uporabnic	kakovost delovnega življenja
C11	Ena je rekla, da ne potrebujejo te škatle za pisma.	možnost pritožb	pritožbe/mnenja	glas uporabnic	kakovost delovnega življenja
C12	Ena uporabnica se je nekaj pritoževala.	pritožba	pritožbe/mnenja	glas uporabnic	kakovost delovnega življenja
C13	Trenerka jih je poslušala.	sprejemanje mnenja	pritožbe/mnenja	glas uporabnic	kakovost delovnega življenja

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
C14	Po sestanku so se vse vrstile k delu in trenerka je kasneje še enkrat prišla k uporabnicam, ki razvrščajo obleke. Opazila sem, da je nadaljevala s temo sestanka in jih vprašala za njihov pogled na zadevo.	ponovno preverjanje menjena	pritožbe/mnenja	glas uporabnic	kakovost delovnega življenja
C15	Uporabnice so šele sedaj izrazile svoje mnenje in proti koncu pogovora so se mi zdele pomirjene. Skupaj so se tudi smejale.	sprejemanje mnenja	glas uporabnic	glas uporabnic	kakovost delovnega življenja
C16	Rekla je, da je tu le en teden in da ji delo ni všeč in da tudi noče biti tu.	neželena zaposlitev	vrsta zaposlitve	zaposlitev	uporabniki
C17	Po poklicu je pomočnica kuharja in da je brez redne službe.	nadomestna zaposlitev	vrsta zaposlitve	zaposlitev	uporabniki

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
D1	Tu je zaposlenih 7 uporabnikov.	manjša skupina	element dela		potek dela
D2	Na začetku je sledil krajši sestanek, kjer so se dogovorile, kaj se bo kuhalo in katera bo zadolžena z določeno delo.	dnevni sestanek	splošni sestanek o delu	sestanki zaposlenih in uporabnikov	potek dela
D3	Vso znanje pa pridobijo tu.	pridobivanje ustreznega znanja	neformalno izobraževanje	izobraževanje	uporabniki
D4	Dodala je, da štiri osebe prihajajo sem za polni delavni čas, tri pa za krajši. To je že predhodno določeno z kadrovnico (moja mentorica).	prilagojen delavni čas	kakovost zaposlitve		kakovost delovnega življenja
D5	Opazila sem, da so bili vsi samostojni pri delu. Vprašali so le za kakšne detajle: če lahko kakšno hrano zavržejo, kako naj kakšno jed izboljšajo.	samostojnost pri delu	način dela		potek dela

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
D6	Ko so kuharice stregle hrano, so se občasno pogovarjale z gosti ali pa z drugimi trenerji.	navezovanje stika s stankami	način dela		potek dela
D7	Tudi drugi niso navezali večjega kontakta z njo, so jo pa med delom večkrat pohvalili. Opazila sem, da se je trenerka pogovarjala z vsemi in večkrat so se med seboj malo pošalili.	osebni pogovori	med zaposlenimi in uporabniki		medsebojni odnosi
D8	Uporabniki so tudi nekajkrat stopili do nje glede kuhanja (do trenerke).	dajanje nasvetov	pomoč pri delu	način dela	potek dela
D9	Po malici je ena uporabnica začela pripravljati torte. Opazila sem, da ji je dala trenerka proste roke pri izbiri in dekoraciji torte.	svoboda pri delu	način dela		potek dela
D10	Pri tem ji je bila le v pomoč, če je imela kakšno vprašanje.	nudenje morebitne pomoči	način dela		potek dela
D11	Delo je bilo tako bolj mirno in kuharice so se med sabo več pogovarjale.	sproščeno vzdušje	vzdušje pri delu		kakovost delovnega življenja
D12	Opazila sem, da so prisotne povezane med sabo in čeprav sem mislila, da se ne pogovarjajo veliko, so v pogovoru sproščene.	sproščeno vzdušje	vzdušje pri delu		kakovost delovnega življenja
D13	Prej bi rekla, da bi dala nalogo čiščenja kakšnemu novincu pri delu, saj ima ona kot vodja kuhinje druge zadolžitve. Vendar nisem dobila občutka, da ji je to delo odveč.	čiščenje	enakopravnost	hierarhija moči	medsebojni odnosi
D14	Med prakso v kuhinji sem opazila, da so bile uporabnice zelo samostojne in da so hrano pripravljale večinoma same.	samostojnost pri delu	način dela		potek dela
D15	Opazila sem, da je trenerka večkrat navezala stik z njimi in povedala kaj osebnega o sebi.	osebni pogovori	med zaposlenimi in uporabniki		medsebojni odnosi

9.8. Osnovno kodiranje dnevnikov opazovanj

OSNOVNI PODATKI O PODJETJU

Začetek:

- Ustanovitev podjetja (X1)

Finance:

- Prihodek:
 - o Financiranje s strani države (X2)
 - o Lasten prihodek (X3)

Zaposleni:

- Ranljiva skupina ljudi:
 - o Zaposlovanje brezposelnih oseb (X4)

UPORABNIKI

Brezposelnost:

- Razlog za brezposelnost:
 - o Osebne težave ljudi (X5, B2)
 - o Brez redne službe (A44, B29)
- Napotitev osebe:
 - o Zavod za zaposlovanje (A9)
- Razlog za zaposlitev v socialnem podjetju (A61)
- Iskanje zaposlitve:
 - o Vprašanje nadaljnje zaposlitve (A62)
 - o Stik z bodočimi delodajalci (B26)
 - o Želja po ustrezni zaposlitvi (A45)

Zaposlitev:

- Vrsta zaposlitve:
 - o Začasna zaposlitev (X6, X7)
 - o Zavedanje začasne zaposlitve (A16)
 - o Neželena zaposlitev (C5, C16)
 - o Nadomestna zaposlitev (C6, C17)
- Pogoji za zaposlitev:
 - o Dobro opravljanje dela (X8)
- Prenehanje z delom
 - o Sprememba pri zaposlitvi (X9)
- Podaljšanje pogodbe (X10)
- Reševanje brezposelnosti:
 - o Zaposlitev kot rešitev (A17)

Izobraževanje:

- Neformalno izobraževanje:
 - o Nove kompetence (X11)
 - o Dodatne izkušnje (B30)
 - o Pridobivanje ustreznega znanja (D3)
- Osebno napredovanje:
 - o Majhni koraki (B7)

POTEK DELA

Redni sestanki:

- Sestanek z mentorico/mentorjem (B1, B16)

Sestanki zaposlenih in uporabnikov:

- Splošni sestanek o delu:
 - o Manjši sestanek (A6, A29, C3, C7)
 - o Dnevni sestanek (D2)
 - o Napoved sestanka (C4)
 - o Odločitev trenerja (A7)
 - o Mirno vzdušje (A39)
 - o Sodelovanje uporabnic (C8)

Način dela:

- Preverjanje dela:
 - o Opozorilo na napako pri delu (A31)
 - o Nagrade in kazni (A32)
 - o Mile kazni (A25)
 - o Delo brez nadzora (B25)
 - o Zanimanje o opravljenem delu (A27)
 - o Pregled dela (B14)
 - o Neređen nadzor dela (B9, B21)
- Pomoč pri delu:
 - o Spraševanje po nasvetu (B8)
 - o Morebitna pomoč s sosednjega oddelka (B28)
 - o Nudjenje morebitne pomoči (D10)
 - o Dajanje nasvetov (D8)
- Razdelitev dela:
 - o Hiter potek dela (A42)
- Brez rokov pri delu:
 - o Mirno delo (B17)
- Poznavanje dela:
 - o Poznavanje dela (B27)
 - o Stalnica (B15)
- Brez zapletov (B34)
- Samostojnost pri delu (D5, D14)
- Svoboda pri delu (D9)
- Navezovanje stikov s stankami (A43, A47, A53, D6)

Element dela:

- Manjša skupina zaposlenih (C1, D1)

KAKOVOST DELOVNEGA ŽIVLJENJA

Kakovost zaposlitve:

- Vzdušje pri delu:
 - o Dobro počutje (A10)
 - o Všeč (A13)
 - o Napeto ozračje (A30)
 - o Pozitivna dinamika dela (A46)
 - o Sproščeno vzdušje (B11, D11, D12)
- Plačilo:
 - o Dobra plača (A23)
- Prilagojeno delo:
 - o Prostor za osebe, ki potrebujejo dodatno pomoč (B3)
 - o Miren prostor (B4)
 - o Svoj tempo dela (B5)
 - o Krajši delavni čas (B12)
 - o Način dela posameznika (B18)
 - o Prilagojen delavni čas (D4)
- Poudarki pri delu:
 - o Osnovne navade pri delu (B6)
 - o Simbol rednega dela (B19)
- Zadovoljstvo z delom:
 - o Pozitivno mnenje o delu (A36, A54)
 - o Lahko delo (A11, A14, A22, A37, B32)
 - o Zamotiti se z delom (A38)
 - o Delo ne utruji (A55)
- Podaljšanje pogodbe:
 - o Dobro opravljanje dela (B31)

Glas uporabnic/uporabnikov:

- Pritožbe/mnenja:
 - o Možnost pritožb (C9, C11)

- Brez pritožb (B35, C10)
- Pritožba (C12)
- Sprejemanje mnenja (C13, C15)
- Ponovno preverjanje mnenj (C14)
- Izražanje svojega mnenja (A60)

MEDSEBOJNI ODNOSI

Grajenje medsebojnega odnosa:

- Lepa gesta:
 - Vljudnostni pozdrav (A1)
 - Small talk (A2)
 - Vljudnostna fraza (A28, A63, A65)
 - Zahvala (A64)
- Informativna srečanja:
 - Razlog za poznavanje uporabnikov (A4)
- Navezovanje stikov:
 - Vljudnostni pogovor (A5)

Hierarhija moči:

- Avtoriteta:
 - Spoštovanje (A3)
- Enakopravnost:
 - Izražanje svojega mnenja (A8)
 - Čiščenje (D13)

Med zaposlenimi in uporabniki:

- Prijateljski odnosi (A12)
- Sprejemanje (A15)
- Pohvala (A18)
- Sproščeno vzdušje (A19)
- Skupinici med zaposlenimi (A34)
- Šibka meja (A35)
- Vprašanje po mojem mnenju (A40)
- Vprašanje po mnenju uporabnikov (A41)
- Razumevanje (A50)
- Prisiljen pogovor (A51)
- Neprimeren začetek pogovora (A52)
- Vprašanje po počutju uporabnikov (A56)
- Krajši pogovor (A57, B10)
- Dobri odnosi (A59)
- Sproščeni pogovor (A66)
- Splošni pogovori (B22)
- Skrb s strani uporabnikov (B23)
- Osebni pogovori (D7, D15)

Mnenje o trenerki/trenerju:

- Pozitivno mnenje o trenerki (A24, A48)
- Strinjanje s trenerko (A33)
- Korektni odnosi med zaposlenimi (B33)

Med uporabniki:

- Prijateljski odnosi (A20, A21, A26, A58)
- Sproščenost (A49)
- Manjše skupinice (B13, B24)
- Medsebojna pomoč uporabnikov (B20)
- Sproščeni pogovori (B36)
- Pogovori ob delu (C2)

9.9. Odprto kodiranje intervjujev

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
K1	Kaks'Kättä työpaja je bilo ustanovljeno leta 1994.	1994	ustanovitev podjetja	začetek delovanja podjetja	podjetje
K2	V začetku leta '90 smo imeli precej visoko stopnjo brezposelnosti, posebej med mladimi. V tem času je vlada oblikovala načrt proti brezposelnosti in v vseh mestih in vaseh so ljudje začeli razmišljati o novem načinu kako pomagati tem ljudem.	velika stopnja brezposelnosti	razlog za ustanovitev podjetja	začetek delovanja podjetja	podjetje
K3	V začetku je bil to manjši kraj z manj ljudi kot zdaj.	manjši kraj	okolje	začetek delovanja podjetja	podjetje
K4	... vendar je ideja enaka.	enaka ideja	podjetje skozi čas	začetek delovanja podjetja	podjetje
K5	Mogoče imamo zdaj manj mladih, kot v začetku. Zdaj so naši ljudje stari med 17-63 let.	večji starostni razpon uporabnikov	podjetje skozi čas	začetek delovanja podjetja	podjetje
K6	Ti ljudje so bili dolgo brezposelni, vsaj več kot eno leto.	brezposelni več kot eno leto	brezposelne osebe		uporabniki
K7	S službo pa jim lahko pomagamo, da ne izpadejo iz družbe (in na ta način preprečimo socialno izključenost posameznika).	pomoč uporabnikom	namen organizacije		podjetje
K8	Naša vizija je spoštovati posameznika na tem področju in jim pomagati	spoštovanje in pomoč	vizija organizacije		podjetje
K9	Naše poslanstvo je treniranje ljudi z delom, z učenjem na delovnem mestu in z izobraževanjem.	izobraževanje uporabnikov	poslanstvo organizacije		podjetje
K10	Podpiramo jih, da bi našli mesto za študij ali delovno mesto, hkrati pa jih podpiramo v življenju ali rešujemo njihove težave	podpora uporabnikov	poslanstvo organizacije		podjetje

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
K11	V glavnem prihajajo iz centra za delo, vendar so tudi poslani iz šol, kazenskih uradov za opravljanje javne službe.	napotitev iz različnih ustanov	prihod uporabnikov v podjetje		uporabniki
K12	Prav tako lahko pridejo sami, vendar morajo biti registrirani v nekem inštitutu in predvsem v Središču za delo (Zavod za zaposlovanje).	samoinicativno	prihod uporabnikov v podjetje		uporabniki
K13	Samo 30% pokrijemo s svojimi finančnimi resursi. Ti so vezani na prodajo in storitve.	del samooskrbe podjetja	finance		podjetje
K14	Tudi približno 30% financira mesto Seinäjoki. Večji del financira Center za delo in Ministrstvo za izobraževanje in kulturo. Poleg tega pa so še drugi financerji, ki financirajo manjši delež: evropski projekti, Kela, zavarovalnice, Delavni in zdravstveni center Seinäjoki, Občina Ilmajoki.	različni financerji	finance		podjetje
K15	podjetje ne preverja svojega delovanja vezanega na zunanje okolje organizacije. Vsaj ne sistematično in načrtno.	brez preverjanja	družbeni učinek organizacije	preverjanje delovanja organizacije	podjetje
K16	Pomemben je osebni napredek posameznika. Ali posameznik najde nadaljnjo delo oz. izobraževalno smer.	osebni napredek posameznika	cilj podjetja		podjetje
K17	Enkrat letno pa izvedemo anketo na temo zadovoljstva uporabnikov o organizaciji in samoocenitvi, kako je delo v Kaks Kättä työpaja vplivalo na njihovo osebno rast.	anketa o zadovoljstvu uporabnikov	letne ankete	preverjanje delovanja organizacije	podjetje
K18	Najprej smo mislile, da bo težko najti kakšen učinek na okolje zunaj podjetja, ko pa smo enkrat začele razmišljati o tem, smo našle kar veliko učinkov.	razmišljanje o učinkih podjetja	preverjanje delovanja organizacije		podjetje
K19	Za to uporabljajo letne ankete. Te se vežejo na zadovoljstvo uporabnikov o delovanju trenerjev.	anketa o zadovoljstvu uporabnikov	letne ankete	preverjanje delovanja organizacije	podjetje

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
K20	Imamo pa tudi sestanke s vsakim uporabnikom. Sestanke imajo z mano, medicinsko sestro - dela kot psihologinja in trenerko, odgovorno za iskanje nadaljnje službe ali izobraževanja uporabnika.	3 zaposlene in uporabnik	prisotni na sestankih	sestanki med zaposlenimi in uporabniki	stiki med zaposlenimi in uporabniki
K21	Na začetku ko pridejo v organizacijo. Takrat skupaj ugotovimo, katero delo je za njih, kaj radi počnejo, kolikokrat na teden bodo delali, kaj je njihova zadolžitev in nato jim še razkažem prostore.	dogovarjanje o poteku dela	uvodni sestanek	sestanki med zaposlenimi in uporabniki	stiki med zaposlenimi in uporabniki
K22	Potem imamo sestanek na sredini njihove zaposlitve. Takrat preverimo kako je, če dela v redu. Če ima uporabnik kaj vprašanj, kaj mu je všeč in kaj ga moti. Njegova trenerka pove, kako je napredoval v tem času in tudi uporabnik sam pove svoje mnenje o tem.	preverjanje dela	drugi sestanek	sestanki med zaposlenimi in uporabniki	stiki med zaposlenimi in uporabniki
K23	Preden se izteče čas uporabnikovega delat tukaj, se zopet sestanemo. Preverimo kako je potekalo njegovo delo, kakšne cilje si je zastavil v prihodnje, pogledamo ali lahko njegovo pogodbo podaljšamo.	pogled za naprej	zadnji sestanek	sestanki med zaposlenimi in uporabniki	stiki med zaposlenimi in uporabniki
K24	Najpomembnejši indikator je koliko ljudi bo šlo naprej v službo ali v nadaljnjo izobraževanje.	najdena rešitev za uporabnika	indikator uspešnosti podjetja	preverjanje delovanja organizacije	podjetje
K25	Oseba najprej sama zase postavi želje ali gole in nato skupaj s trenerjem in z mano zastavimo nadaljnje gole.	želje in cilji uporabnika	večanje kompetentnosti uporabnika		uporabniki
K26	Torej več kot 300 dni nezaposlene. Urad za delo pošlje te osebe k nam, da za določen čas opravljajo določeno delo in s tem dobijo dodatno stopnjo izobrazbe ali dodatne izkušnje, ki so jim primanjkovala.	Urad za delo	prihod uporabnikov v podjetje		uporabniki

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
K27	Vendar po 300 dneh občina ali mesto plača kazen Keli za te brezposelne osebe. Ko oseba začne delati tukaj in dobi plačo, izpade iz liste kazni za brezposelnost in mesto ali občina ne rabi več plačevati te kazni za Kelo. To je win-win situacija za mesto in osebo.	win-win rešitev	sodelovanje organizacije z mestom	učinek podjetja na zunanje okolje	podjetje
K28	Prepreči možnosti izključitve.	zmanjša izključenost posameznikov	učinek vezan na posameznika	učinek podjetja na zunanje okolje	podjetje
K29	Zmanjša uporabo socialnega varstva.	zmanjšanje uporabe socialnega varstva	učinek vezan na mesto/državo	učinek podjetja na zunanje okolje	podjetje
K30	Zmanjša uporabo socialnih storitev in socialne varnosti.	zmanjšanje uporabe socialnih storitev	učinek vezan na mesto/državo	učinek podjetja na zunanje okolje	podjetje
K31	Na splošno se izboljšajo posameznikove profesionalne veščine – vezane na različne poklice.	večanje kompetentnosti uporabnika	učinek vezan na posameznika	učinek podjetja na zunanje okolje	podjetje
K32	Več davkoplačevalcev če posamezniki dobijo poklic in začnejo z delom.	več davkoplačevalcev	učinek vezan na mesto/državo	učinek podjetja na zunanje okolje	podjetje
K33	Ne, nima nobene metode (vezano na družbeni učinek organizacije).	ni metode	družbeni učinek organizacije		podjetje

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
M1	Po poklicu sem medicinska sestra.	medicinska sestra	poklic zaposlene		zaposleni
M2	Tu pa je moja naloga predvsem nuditi ustrezno psihično pomoč uporabnikom.	nuditi psihično pomoč	naloga zaposlene		zaposleni
M3	Predvsem je to predlagati ustrezno institucijo, ki lahko pomaga posamezniku.	predlagati institucijo	naloga zaposlene		zaposleni
M4	Ker sem sama po poklicu medicinska sestra, poznam veliko organizacij in njihovo delovanje. Vem katera ponuja najboljše storitve, zato tudi lahko priporočam prave organizacije, kamor nato napotim uporabnike.	pomoč znanja pridobljenega z izobraževanjem	poklic zaposlene		zaposleni
M5	Moje delo je zelo pomembno.	pomembno delo	samovrednotenje dela		zaposleni
M6	Pomagam uporabnikom, ko imajo osebne težave, stiske.	pomoč uporabnikom pri njihovih osebnih težavah	naloga zaposlene		zaposleni
M7	Na voljo sem jim z informacijami in sem oseba na katero se lahko obrnejo.	nudenje informacij	naloga zaposlene		zaposleni
M8	Pomembno je, da uporabnik ne ostane sam s svojo osebno krizo.	pridruževanje uporabniku	pomoč uporabniku		stiki med zaposlenimi in uporabniki
M9	Vsi uporabniki. Kdor hoče.	odprta vrata za vse	pomoč uporabniku		stiki med zaposlenimi in uporabniki
M10	Večinoma pa je že določeno, kdo bo prišel k meni. To je določeno na začetku sprejetja uporabnika v podjetje.	dodelitev pomoči uporabnikov	pomoč uporabniku		stiki med zaposlenimi in uporabniki
M11	Lahko pa kasneje uporabnika napoti k meni njegova zaposleni.	kasnejša napotitev uporabnika	pomoč uporabniku		stiki med zaposlenimi in uporabniki

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
M12	Pomagam jim, ko imajo težavo in skupaj to težavo razrešimo.	razrešitev osebnih težav	pomoč uporabniku		stiki med zaposlenimi in uporabniki
M13	Ne, najprej morajo napovedati svoj prihod, da vem, kdo bo prišel.	dogovor za sestanek	napoved prihoda		stiki med zaposlenimi in uporabniki
M14	Ja. Čeprav kljub temu včasih pridejo le pozdravit ali na krajši pogovor. (Na vprašanje, če se morajo vedno napovedati.)	brez napovedi za krajši pogovor	napoved prihoda		stiki med zaposlenimi in uporabniki
M15	Ker imajo razne psihične težave in potrebujejo pomoč.	psihične težave	razlog za pomoč	pomoč uporabniku	stiki med zaposlenimi in uporabniki
M16	Da dobijo informacije o tem, na katero institucijo se morajo obrniti.	nudjenje informacij o institucijah	pomoč uporabniku		stiki med zaposlenimi in uporabniki
M17	Vsak uporabnik tukaj je z nekim razlogom (psihičnim razlogom zakaj ne more dobiti službe).	osebni razlog uporabnikov	razlog za pomoč	pomoč uporabniku	stiki med zaposlenimi in uporabniki
M18	Pomagam jim tudi pri izpolnjevanju raznih prošenj, obrazcev. Pomagam tudi pri urejanju denarnih pomoči s strani Kele.	pomoč pri pisanju prošenj/obrazcev	pomoč uporabniku		stiki med zaposlenimi in uporabniki
M19	Ne. (Ali izvaja kakšne terapije?)	ni terapij	naloga zaposlene		zaposleni
M20	Večinoma jih le napotim v ustrezno organizacijo.	napotitev v ustrezno organizacijo	naloga zaposlene		zaposleni
M21	jaz, zaposleni, ki je zadolžena za iskanje nove zaposlitve, kadrovnica in trener oddelka, kjer bo uporabnik delal.	manjši delovni tim	uvodni sestanek	sestanki med zaposlenimi in uporabniki	stiki med zaposlenimi in uporabniki

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
M22	Pogovarjamo pa se o tem, kakšno izobrazbo ima, kako bo potekalo njegovo delo, kje želi delati in kdaj.	pogovor o začetku dela	uvodni sestanek	sestanki med zaposlenimi in uporabniki	stiki med zaposlenimi in uporabniki
M23	Ja tudi o tem (Ali se pogovarjajo tudi o uporabnikovih hobijih?)	krajši pogovor o željah uporabnika	uvodni sestanek	sestanki med zaposlenimi in uporabniki	stiki med zaposlenimi in uporabniki
M24	Imajo, ampak nihče se ne zanima za to. (vpogled v dokumentacijo)	možnost vpogleda v dokumentacijo	vpogled v dokumentacijo		stiki med zaposlenimi in uporabniki
M25	Ne. Moje delo je namenjeno samo uporabnikom. (Ali pridejo na pogovor tudi zaposleni)	pomoč namenjena le uporabnikom	naloga zaposlene		zaposleni
M26	Moje delo je zelo pomembno in tega se zavedajo tudi ostali zaposleni. Zato tudi trenerji napotijo k meni kakšnega uporabnika, ko vidijo, da ima ta osebno krizo.	pomembno delo	vrednotenje dela s strani zaposlenih		zaposleni
M27	Moja vloga je pa tudi pomembna pri uvodnih in zaključnih srečanjih z uporabniki.	uvodna in zaključna srečanja	naloga zaposlene		zaposleni

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
Z1	Večinoma usmerjam uporabnike pri iskanju zaposlitve, jim svetujem ali pa pomagam pri izpolnjevanju prošenj za začetek dela.	usmerjanje uporabnikov pri iskanje zaposlitve	naloga zaposlene		zaposleni
Z2	Poleg tega pa še navezujem stike z morebitnimi bodočimi delodajalci.	navezovanje stika z delodajalci	naloga zaposlene		zaposleni
Z3	Prijavljam pa se še na evropske projekte, ki so vezani na zaposlovanje brezposelnih oseb.	prijavljanje na evropske projekte	naloga zaposlene		zaposleni

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
Z4	To pomagam skoraj vsakemu, ki pride k meni. (Pomoč pri pisanju CV.)	pomoč pri pisanju CV	pomoč uporabnikom		stiki med zaposlenimi in uporabniki
Z5	Večinoma ljudje nimajo narejenega CV ali pa ta ni dobro spisan. Pomagam pri iskanju njihovih kompetenc in izkušenj.	iskanje kompetenc in izkušenj uporabnika	pomoč uporabnikom		stiki med zaposlenimi in uporabniki
Z6	Ob koncu njihovega dela tu, pa pridobijo še dodatno potrdilo, da so tu opravljali določeno dejavnost.	potrdilo o zaposlitvi	dodatne izkušnje/kompetence	izobraževanje	uporabniki
Z7	Dobro je to, ker se vidi, da je uporabnik v času svoje brezposelnosti bil nekaj časa v neki službi.	kdajša brezposelnost	dodatne izkušnje/kompetence	izobraževanje	uporabniki
Z8	Tako da tudi delodajalci vedo, kaj so osebe počele tu. Plus je tudi ta, da se lahko delodajalec pri nas pozanima, kako je določena oseba tu opravljala delo.	poznavanje dela uporabnika	koristne informacije za delodajalce	povezava z zunanjim okoljem	podjetje
Z9	Če pa vidimo, da ima naš uporabnik neko osebno težavo, delodajalcu namignemo, da je mogoče bolje, da dela ta oseba na nekem drugem delavnem mestu, ki je bolj primerno zanj.	svetovanje delodajalcu	koristne informacije za delodajalce	povezava z zunanjim okoljem	podjetje
Z10	Večinoma delodajalce zanima le, če je oseba redno prihajala na delo.	reden prihod na delo	koristne informacije za delodajalce	povezava z zunanjim okoljem	podjetje
Z11	Več se usmerijo v izobraževanje.	nadaljnjo izobraževanje	naslednji korak		uporabniki
Z12	Osebe se odločijo za nadaljnjo izobraževanje zato, da lahko kasneje dobijo boljšo zaposlitev.	želja po boljši zaposlitvi	razlog za izobraževanje	naslednji korak	uporabniki
Z13	Druga zadeva pa je ta, da je lažje pridobiti prosto mesto pri izobraževanju kot pa zaposlitev.	lažje pridobiti mesto za izobraževanje	razlog za izobraževanje	naslednji korak	uporabniki
Z14	Tam se lahko oseba prijavi za opravljanje tečaja za pomočnika kuharja.	tečaj za pomočnika kuhanja	dodatne izkušnje/kompetence	izobraževanje	uporabniki

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
Z15	Moja vloga je pomoč pri iskanju nadaljnje zaposlitve.	iskanje nadaljnje zaposlitve	naloga zaposlene		zaposleni
Z16	Ne pomagam jim ravno pri osebnih zadevah.	malo pomaga pri osebnih zadevah uporabnikov	naloga zaposlene		zaposleni
Z17	Pa pomembno je, da ne ostanejo sami pri iskanju zaposlitve. Da imajo nekoga, ki jim pomaga.	pomoč pri iskanju zaposlitve	naloga zaposlene		zaposleni

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
R1	Moje delo je koordiniranje dela v kuhinji, učenje uporabnikov kuhanja in strežbe.	koordiniranje dela	naloga zaposlene		zaposleni
R2	Potem naročam sestavine, delam jedilnike.	vodenje restavracije	naloga zaposlene		zaposleni
R3	Zraven sodijo še sestanki zaposlenih.	sestanki zaposlenih	naloga zaposlene		zaposleni
R4	Moja vloga je biti trener uporabnikom.	biti trener uporabnikom	naloga zaposlene		zaposleni
R5	Jih voditi pri delu in jih spoznati s kuhinjo in kuhanjem. Sem torej tudi učitelj.	vodstvo pri delu	naloga zaposlene		zaposleni
R6	Ampak bolj bi rekla, da sem mentor. To zato ker vodim ljudi pri delu.	vodstvo pri delu	naloga zaposlene		zaposleni
R7	Pričakujem, da bo redno prihajal na delo in delo dobro opravljal.	reden prihod na delo	pričakovanje trenerke		stiki med zaposlenimi in uporabniki
R8	Učim jih, da pri strežbi pozdravijo stranko, učim jih kako pravilno računajo in kako se dela z denarjem.	učenje uporabnikov	naloga zaposlene		zaposleni

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
R9	Predznanje ni pomembno.	nepomembnost predznanja	dodatne izkušnje/kompetence	izobraževanje	uporabniki
R10	Vse se tu naučijo, saj je moja naloga, da jih naučim kuhati.	pridobivanje ustreznega znanja	dodatne izkušnje/kompetence	izobraževanje	uporabniki
R11	Če opazim, da se hitro učijo in imajo tudi voljo do kuhanja, lahko pri meni dela tudi izpit za pomočnika v kuhinji.	tečaj za pomočnika kuhanja	dodatne izkušnje/kompetence	izobraževanje	uporabniki
R12	Približno pol leta so tu, tako da so navajeni na delo.	poznavanje dela	samostojnost pri delu		uporabniki
R13	Poleg tega je vedno še moja pomočnica zraven in ona tudi usmerja delo.	pomoč s stani zaposlene	naloga zaposlene		zaposleni
R14	Dobro je, da imajo tudi sami nadzor nad delom in možnost odločanja.	nadzor nad delom s strani uporabnikov	samostojnost pri delu		uporabniki
R15	Želim, da postanejo samostojni pri delu ter da pri tem uživajo.	uživanje pri delu	samostojnost pri delu		uporabniki
R16	Menim, da so ti zelo dobri. (medsebojni odnosi)	dobri	medsebojni odnosi		stiki med zaposlenimi in uporabniki
R17	Pomembno je namreč, da razvijemo tudi dobre odnose. Le na ta način delo lažje poteka.	pomembnost medsebojnih odnosov	medsebojni odnosi		stiki med zaposlenimi in uporabniki
R18	Veliko se pogovarjamo med sabo, se smejimo.	veliko pogovorov	medsebojni odnosi		stiki med zaposlenimi in uporabniki
R19	Cilj je, da tu dobijo nekaj več. Neko pozitivno izkušnjo dela.	pozitivna izkušnja dela	dodatne izkušnje/kompetence	izobraževanje	uporabniki
R20	Vsi opravljamo ista dela.	opravljanje istih del	enakopravnost med zaposlenimi in uporabniki		stiki med zaposlenimi in uporabniki

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
R21	Tako med nami ni mej.	brez meja	enakopravnost med zaposlenimi in uporabniki		stiki med zaposlenimi in uporabniki
R22	Definitivno. (Ali se pogovarjajo tudi o osebnih zadevah?)	pogovori o osebnih zadevah	medsebojni odnosi		stiki med zaposlenimi in uporabniki
R23	Ja, pomembo je da se pogovarjamo še o čem drugem. Da ni vedno samo o službi.	pogovori o različnih temah	medsebojni odnosi		stiki med zaposlenimi in uporabniki
R24	Na ta način se povežeš in lažje delaš.	pomembnost povezanosti v kolektivu	medsebojni odnosi		stiki med zaposlenimi in uporabniki

9.10. Osnovno kodiranje dnevnikov opazovanj

PODJETJE

Začetek delovanja podjetja:

- Ustanovitev podjetja:
 - o 1994 (K1)
- Razlog za ustanovitev podjetja:
 - o Velika stopnja brezposelnosti (K2)
- Okolje:
 - o Manjši kraj (K3)
- Podjetje skozi čas:
 - o Enaka ideja (K4)
 - o Večji starostni razpon uporabnikov (K5)

Namen organizacije:

- Pomoč uporabnikom (K7)

Vizija organizacije:

- Spoštovanje in pomoč uporabnikom (K8)

Poslanstvo organizacije:

- Izobraževanje uporabnikov (K9)
- Nudenje podpore uporabnikom (K10)

Cilj podjetja:

- Osebni napredek posameznika (K16)

Finance:

- Del samooskrbe podjetja (K13)
- Različni financirji (K14)

Preverjanje delovanja organizacije

- Družbeni učinek organizacije:
 - o Brez preverjanja (K15)
 - o Ni metode (K33)
- Letne ankete:
 - o Anketa o zadovoljstvu uporabnikov (K17, K19)
 - o Razmišljanje o učinkih podjetja (K18)
- Indikator uspešnosti podjetja:
 - o Najdena rešitev za uporabnika (K24)

Učinek podjetja na zunanje okolje:

- Sodelovanje organizacije z mestom:
 - o Win-win rešitev (K27)
- Učinek vezan na posameznika:
 - o Zmanjša izključenost posameznika (K28)
 - o Večja kompetentnost uporabnika (K31)

- Učinek vezan na mesto/državo:
 - o Zmanjšanje uporabe socialnega varstva (K29)
 - o Zmanjšanje uporabe socialnih storitev (K30)
 - o Več davkoplačevalcev (K32)

Povezava organizacije z zunanjim okoljem:

- Koristne informacije za delodajalce:
 - o Poznavanje dela uporabnika (Z8)
 - o Svetovanje delodajalcu (Z9)
 - o Redni prihod na delo (Z10)

UPORABNIKI

Brezposelne osebe:

- Brezposelni več kot eno leto (K6)

Prihod uporabnikov v podjetje:

- Napotitev iz različnih ustanov (K11)
- Samoiniciativno (K12)
- Urad za delo (K26)

Večanje kompetentnosti uporabnika:

- Želje in cilji uporabnika (K25)

Izobraževanje:

- Dodatne izkušnje/kompetence:
 - o Potrdilo o zaposlitvi (Z6)
 - o Krajša brezposelnost (Z7)
 - o Tečaj za pomočnika kuhanja (Z14, R11)
 - o Nepomembnost predznanja (R9)
 - o Pridobivanje ustreznega znanja (R10)
 - o Pozitivna izkušnja dela (R19)

Naslednji korak:

- Nadaljnjo izobraževanje (Z11)
- Razlog za izobraževanje:
 - o Želja po boljši zaposlitvi (Z12)
 - o Lažje pridobiti mesto za izobraževanje (Z13)

STIKI MED ZAPOSLENIMI IN UPORABNIKI

Sestanki med zaposlenimi in uporabniki:

- Prisotni na sestanku:
 - o 3 zaposlene in uporabnik (K20)
- Uvodni sestanek:
 - o Dogovarjanje o poteku dela (K21)
 - o Manjši delovni tim (M21)
 - o Pogovor o začetku dela (M22)

- Krajši pogovor o željah uporabnika (M23)
- Drugi sestanek:
 - Preverjanje dela (K22)
- Zadnji sestanek:
 - Pogled za naprej (K23)

Pomoč uporabniku:

- Pridruževanje uporabniku (M8)
- Odprta vrata za vse (M9)

9.11. Odnosno kodiranje

