

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Jasmina Rosič

Vloga koordinatorjev v projektu socialne aktivacije

Magistrsko delo

Ljubljana, 2018

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Jasmina Rosič

Vloga koordinatorjev v projektu socialne aktivacije

Magistrsko delo

Študijski program: Socialno delo z družino

Mentorica: doc. dr. Liljana Rihter

Ljubljana, 2018



IZJAVA

Spodaj podpisani/-a **Jasmina Rosič**, študent/-ka drugostopenjskega študija Fakultete za socialno delo Univerze v Ljubljani, z vpisno številko 06160165, s svojim podpisom izjavljam, da sem avtor/-ica magistrskega dela z naslovom:

»Vloga koordinatorjev v projektu socialne aktivacije«.

S svojim podpisom zagotavljam:

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

V Ljubljani, 26. 6. 2018

Podpis avtorja/-ice:

S svojim podpisom:

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

V Ljubljani, 26. 6. 2018

Podpis avtorja/-ice:

PODATKI O MAGISTRSKEM DELU

Ime in priimek: Jasmina Rosič

Naslov: Vloga koordinatorjev v projektu socialne aktivacije

Kraj in leto: Ljubljana, 2018

Število strani: 88

Število slik: 3

Število preglednic: 4

Število prilog: 2

Število virov: 68

Mentorica: doc. dr. Liljana Rihter

Ključne besede: socialna aktivacija, koordinatorji socialne aktivacije, razumevanje koncepta, dolgotrajna brezposelnost, kompleksne psihosocialne težave, metode socialnega dela

Povzetek: Slovenija je skladno z evropskimi smernicami v zadnjem desetletju pričela stremeti k reševanju dolgotrajne brezposelnosti po principu aktivacijskih namesto pasivnih politik. Razumevanje koncepta aktivacije pa je dvojno. Prvo brezposelnost razume kot posledico individualnih dejavnikov in se osredotoča na pridobivanje kompetenc za vključitev oseb na trg dela. Drugo pa presega idejo zaposlitvene aktivacije in se osredotoča na reševanje izvornih psihosocialnih stisk za nastanek brezposelnosti z namenom socialnega vključevanja oseb. »Razvoj in vzpostavitev celovitega modela socialne aktivacije« je pilotni projekt, ki ga MDDSZ predstavlja kot nov način dela z dolgotrajno brezposelnimi osebami. Predvideva troje tipov programov: kratke, dolge in vmesne, ter 48 koordinatorjev socialne aktivacije, zaposlenih na projektni enoti MDDSZ, vendar dejavnih na terenu na ravni regij. Njihove naloge so usmerjene na mreženje drugih relevantnih deležnikov v okolju ter na delo z udeleženci programov. Raziskava omogoča začetni vpogled v potek projekta. Osredinjena je na koordinatorje, preverja njihovo razumevanje koncepta socialne aktivacije, predstavi njihov proces in načine dela ter pojavnost metod socialnega dela. Zbere navedbe primerov dobrih praks programov, povzame splošno oceno sodelovanja koordinatorjev z izvajalci, drugimi deležniki in udeleženci, predstavi izzive koordinatorjev pri delu, njihovo oceno začetka projekta in njihove kazalnike uspešnosti ter opiše priložnosti za izboljšanje projekta. Podatki temeljijo na kvalitativni analizi desetih delno standardiziranih intervjujev, opravljenih z vzorcem 16 koordinatorjev iz desetih regionalnih mobilnih enot, v katerih so se v času raziskave izvajali kratki in dolgi programi socialne aktivacije. Rezultati kažejo, da je velik del koordinatorjev osebno naravnani v smeri t. i. socialnega razumevanja koncepta aktivacije ter jim kazalnike uspešnosti projekta predstavljajo kvalitativni kazalniki vsebine in individualni napredki udeležencev v smeri celostnega reševanja težav. Glavne značilnosti poteka dela koordinatorjev so v večini regij enake, razlikujejo pa se uporabljeni pristopi koordinatorjev, v katerih je prepoznati tudi značilnosti metod socialnega dela. Vlogo koordinatorjev omejuje delovanje izvajalskih organizacij, ki so v intenzivnejšem stiku z uporabniki. Kot primere dobrih praks programov navajajo individualno načrtovane vsebine programov z upoštevanjem potreb udeležencev in znanje izvajalcev ravnati s kompleksnimi psihosocialnimi težavami udeležencev. S temi izvajalci je sodelovanje uspešno, manj uspešno pa je z izvajalci in drugimi deležniki, kjer je opaziti neskladnost v razumevanju koncepta. Slabše sodelovanje z izvajalskimi organizacijami velikokrat prispeva tudi k manjšemu sodelovanju z udeleženci. Projekt socialne aktivacije je korak v smeri naslavljanja problematike dolgotrajne brezposelnosti, vendar ostajajo vrzeli, ki jih s pilotnim projektom ni možno nasloviti. Potrebno je oblikovati sistemske metode pomoči, ki bodo zadoščale reševanju kompleksnih psihosocialnih stisk in posledično tudi prilagojenemu vključevanju oseb na trg dela.

Title: The Role of Coordinators in the Social Activation Project

Keywords: social activation, social activation coordinators, understanding a concept, long-term unemployment, complex psychosocial problems, social work methods

Abstract: In accordance with European guidelines, Slovenia has begun to address the issue of long-term unemployment on the principle of active rather than passive policies in the last decade. The concept of activation is understood in two ways. The first considers unemployment as a consequence of individual factors and focuses on acquiring competencies for integration in the labour market. The second exceeds the idea of employment activation and focuses on solving the original psychosocial hardship that contributed to long-term unemployment in order to reach social inclusion of marginalized individuals. "Development and establishment of an integrated model of social activation" is a pilot project presented by the Slovenian Ministry of Labour, Family, Social Affairs and Equal Opportunities as a new way of working with the long-term unemployed. It foresees three types of programmes: short, long and intermediate, as well as 48 social activation coordinators who are employed in the project unit of the competent ministry and are active at the regional level. Their tasks are aimed at networking other relevant actors in the area and working with programme participants. The research provides an initial insight into the progress of the project. It focuses on coordinators, checks their understanding of the social activation concept, presents their course of work and working methods, as well as the incidence of social work methods. Moreover, it presents examples of good practices of programmes, summarizes the general assessment of the collaboration between coordinators, programme providers, actors in the local area and the programme participants, presents the challenges coordinators face at work, their assessment of project success and performance indicators, and describes possibilities for project improvement. The data is based on a qualitative analysis of ten partially standardized interviews conducted with a sample of 16 coordinators from ten regional mobile units, where short and long social activation programmes were carried out during the research. The results show that a large part of coordinators is personally oriented in the so-called social understanding of the activation concept and evaluate project performance based on qualitative performance indicators and the individual progress of the participants towards solving their problems. The main features of coordinators' course of work are the same in most regions. What differs are their approaches, of which some are in line with the methods of social work. The coordinators' role is limited by programme providers who engage in more intense contacts with participants. The providers who planned the content of the programmes individually, taking into account the needs of the participants, and who knew how to address the participants' complex psychosocial problems were regarded as examples of good practice. The collaboration with that kind of providers was successful; it proved less successful with the providers and other actors whose understanding of the activation concept was different. Poorer collaboration with programme providers often contributes to a lower level of collaboration with participants. The social activation project is a step towards addressing the problem of long-term unemployment, but there remain gaps which cannot be addressed by pilot projects. It is necessary to develop systemic methods of help which will suffice for solving the complex psychosocial problems and consequently for gradual adjusted integration in the labour market.

VSEBINA

1	TEORETIČNI UVOD.....	1
1.1	Socialna država in paradigmatški premik v smer (socialne) aktivacije.....	1
1.2	Dva pogleda na (socialno) aktivacijo	4
1.3	Dimenzije aktivacije v povezavi z osnovnimi evropskimi tipi države blaginje	7
1.4	Pilotni projekt socialne aktivacije v Sloveniji.....	10
1.4.1	Kratki programi socialne aktivacije	12
1.4.2	Dolgi programi socialne aktivacije.....	16
1.4.3	Koordinatorji socialne aktivacije.....	18
1.5	Metode socialnega dela, uporabne za delo koordinatorjev socialne aktivacije.....	24
2	PROBLEM.....	30
3	METODOLOGIJA.....	32
3.1	Vrsta raziskave	32
3.2	Merski instrument	32
3.3	Populacija in vzorec	32
3.4	Zbiranje podatkov	33
3.5	Obdelava in analiza podatkov	33
4	REZULTATI.....	34
4.1	Razumevanje koncepta socialne aktivacije	34
4.2	Postopek in načini dela koordinatorjev socialne aktivacije.....	37
4.3	Ocena sodelovanja z udeleženci programov	46
4.4	Programi in izvajalci programov socialne aktivacije	46
4.5	Ocena sodelovanja z izvajalci programov.....	52
4.6	Ocena sodelovanja z drugimi deležniki.....	53
4.7	Izzivi pri delu koordinatorjev.....	54
4.8	Ocena uspešnosti projekta socialne aktivacije	55
5	RAZPRAVA	61
6	SKLEPI	67
7	PREDLOGI	70
8	SEZNAM VIROV	77
9	PRILOGE	83
9.1	Priloga 1: Smernice za intervju	83
9.2	Priloga 2: Prikaz dela kvalitativne analize	84

KAZALO SLIK

Slika 4.1: Prikaz okvirnega postopka cikla dela koordinatorjev socialne aktivacije.....	37
Slika 4.2: Dodatne teme, ki jih koordinatorji naslavljajo glede svojega dela	44
Slika 4.3: Kriteriji za uspešnost projekta socialne aktivacije	56

KAZALO PREGLEDNIC

Preglednica 1.1: Prikaz porazdelitve koordinatorjev socialne aktivacije po regionalnih mobilnih enotah na dan 27. 2. 2018.....	20
Preglednica 4.1: Prikaz števila in tipov programov po regionalnih mobilnih enotah na dan 30. 3. 2018.....	47
Preglednica 4.2: Pomanjkljivosti programov in izvajalcev programov	49
Preglednica 4.3: Pregled nekaterih izzivov pri delu koordinatorjev socialne aktivacije.....	54

SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC IN OKRAJŠAV

APZ	Aktivna politika zaposlovanja
Center	Center za socialno delo
CSD	Center za socialno delo
EU	Evropska unija
Koordinator	Koordinator socialne aktivacije
NVO	Nevladna organizacija
OECD	Organizacija za gospodarsko sodelovanje in razvoj
OP EKP 2014–2020	Operativni program za izvajanje evropske kohezijske politike v obdobju 2014–2020
PE	Projektna enota za delovanje sistema socialne aktivacije
Program	Program socialne aktivacije
Regija	Regionalna mobilna enota
RME	Regionalna mobilna enota
RS	Republika Slovenija
MDDSZ	Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti
UD	Urad za delo Zavoda Republike Slovenije za zaposlovanje
Urad	Urad za delo Zavoda Republike Slovenije za zaposlovanje
Zavod	Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje
ZDA	Združene države Amerike
ZRSZ	Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje
ZUTD	Zakon o urejanju trga dela

Uporabljeni izrazi, zapisani v moški slovnični obliki, so uporabljeni kot nevtralni za ženske in moške.

1 TEORETIČNI UVOD

1.1 SOCIALNA DRŽAVA IN PARADIGMATSKI PREMİK V SMER (SOCIALNE) AKTIVACIJE

Zametki socialne države segajo v čas industrializacije, v obdobje pred prvo svetovno vojno, ko so bili sprejeti določeni ukrepi v smeri odprave revščine. V Angliji je bil leta 1601 sprejet Zakon o pomoči revnim, leta 1834 pa Zakon o revščini, ki je predvidel skrb države za dela nezmožne in tiste, ki si dela sami ne morejo najti. V začetku 20. stoletja se je okrepila vloga sindikatov in se uveljavile socialne pravice, ki so zaposlene ščitile pred nesrečami pri delu, prišlo je do uvedb pokojnin, nacionalnega zavarovanja za socialno varnost nezaposlenih in zdravstveno varstvo zaposlenih. Liberalizem je bil v Nemčiji manj močan, vendar se je industrializacija hitreje razvijala in je imela močno razvito delavsko gibanje, zato je cesar Viljem I. leta 1881 razglasil Zakon o državnem socialnem zavarovanju, Bismarck pa je leta 1889 predložil Zakon o socialnem zavarovanju delavcev (Rus, 1990).

Razcvet socialne države pa se je zgodil po drugi svetovni vojni, ko je večina držav oblikovala določeno obliko socialne države (Leskošek, 2013, str. 152). Takrat se je oblikovala »skrbstvena vloga« države z (danes samoumevnimi) področji spodbud za družine, univerzalnimi minimalnimi zavarovanji za vse, javno zdravstveno oskrbo, s socialnimi stanovanji, socialnimi programi za stare, begunce, t. i. »blaginja za vse« (Lessenich, 2015). Prevladovala je t. i. »keynesianska« socialna politika, ki je spodbujala gospodarsko rast in je zagotavljala socialno varnost posameznikov prek principa socialnega zavarovanja na podlagi polne zaposlenosti za nedoločen, polni delovni čas, s 40-urnim delovnikom (Ignjatović, 2002). Veljalo je prepričanje, da obsežnejša socialna država spodbuja povpraševanje na trgu dela, vlaganja v znanje in izkušnje. Slednje za zaposlene pomeni boljši položaj na trgu dela, več priložnosti za boljši zaslužek in zmanjšanje revščine (Leskošek, 2013, str. 149).

S padcem gospodarske rasti, ki sta jo povzročili naftni krizi v letih 1973/74 in 1979/80 (Lessenich, 2015), z globalizacijo kapitala, storitev, proizvodnje in trgovine, s strukturnimi spremembami v ekonomski sferi, z demografskimi spremembami (predvsem staranjem prebivalstva), s spremembami v sferi družine ter gospodinjstev (Kopač 2004), zaradi neželenih posledic razvoja socialne države (na primer povečane porabe sredstev za birokratski aparat socialne države, kar zmanjša sredstva za socialne programe ali pa povečuje obremenitev nacionalne ekonomije) in drugih dejavnikov (Gretschmann, 1986 v

Rus, 1990) se je premik od »skrbstvene države« usmeril k iskanju možnosti za nižanje stroškov držav (Lessenich, 2015). Prišlo je do zaostrenih razmerij med (ekonomsko) učinkovitostjo in (socialno) varnostjo oziroma do t. i. krize države blaginje (Kopač, 2004). Keynesianska politika je bila opuščena, prevladovati je začel vpliv kapitalizma »ameriškega tipa« z Reaganovimi idejami o nižanju javne porabe, privatizaciji nekaterih služb, zmanjševanju državne blaginje (Fulcher, 2010). T. i. neoklasična ekonomska perspektiva je začela poudarjati, da »radodarna« socialna država odvrača ljudi od dela, znižuje stopnjo zaposlenosti, zvišuje socialne izdatke. Slednje niža stopnjo gospodarske rasti, niža zaslužke, posledično pa viša stopnjo tveganja revščine (Leskošek, 2013, str. 149). Od koncepta blaginje brez pogojevanja (»welfare«) je začel prevladovati prehod h konceptu blaginje preko dela (»workfare«) (Leskošek in Dragoš, 2014).

Kot odgovor na ekonomsko in moralno krizo države blaginje se je pojavila politična paradigma aktivacije (Kopač, 2004). Termin aktivacija se je začel pojavljati v sredini 1990-ih let sprva v anglo-saksonskih sistemih blaginje ZDA in Velike Britanije, sledile so evropske države kot so Nizozemska, Danska, Švica, Nemčija, dohajati pa sta jih začeli tudi Francija in Švedska (Eichorst in Konle-Seidl, 2008). Pristop se je razvil kot odgovor na izzive sodobnih evropskih držav glede velikega števila dolgotrajno brezposelnih in težko zaposljivih oseb z različnimi kombinacijami težav in tveganj, ki so upravičeni do pravic iz javnih sredstev, hkrati pa vse manj aktivni in vse bolj izključeni iz družbenega dogajanja (Trbanc, Smolej Jež, Lebar in Dremelj, 2015). Poleg dolgotrajno brezposelnih oseb pa se aktivacija (vsaj na Švedskem) še posebej osredotoča na mlade brezposelne osebe, ki se še nikoli sploh niso imele možnosti pridružiti primarni zavarovalni shemi (Mathias, 2017). Trendi od sredine 2000-ih kažejo na širitev aktivacijskih ukrepov tudi na druge predstavnike populacije v delovno aktivnem obdobju (na primer na ljudi z ovirami in predčasno upokojene osebe) (Eichhorst in Konle-Seidl, 2008). Aktivacijsko paradigmo je bilo moč zaslediti tudi v Lizbonski deklaraciji, temeljnem strateškem dokumentu razvoja Evropske unije do leta 2010, ki je jasno izrazil preobrat od preprečevanja brezposelnosti k povečevanju aktivnosti (Kopač, 2004). V okviru preprečevanja socialne izključenosti pa jo predvideva tudi trenutno veljaven Operativni program za izvajanje kohezijske politike v programskem obdobju 2014–2020 (Evropski kulturni in investicijski skladi, 2017). Pri tej paradigmi gre za prehod od t. i. pasivnih politik držav blaginje, ki socialne stiske in (dolgotrajno) brezposelnost blažijo predvsem z dodelitvijo denarnih prispevkov (z zagotavljanjem osnovnega dohodka za preživetje), k aktivnim, ki stremijo k aktivnemu

vključevanju v ekonomsko in družbeno življenje (Van Berkel in Van der Aa, 2005). Princip aktivacije za zagotavljanje posameznikove aktivne vključenosti v družbo in družbene procese poudarja pomen plačanega dela – da posameznik sodeluje na trgu delovne sile. Aktivacijska politika predpostavlja, da je aktivno življenje boljše kot pasivno (Kopač, 2004). Gre torej za ukrepe, dejavnosti, ki stremijo k omogočanju večje družbene dejavnosti v obliki dela za plačo (Flaker, 2016). Značilnosti premika od pasivnih k aktivnim politikam je moč povzeti v šestih točkah. Prvič, gre za zmanjšanje pomena zaščite države državljanov in povečanje pomena njihove participacije ter samostojnosti, kar se odraža v reformah, ki zaostrejo dostop do pravic iz javnih sredstev. Drugič, zaposlitev predstavlja pogoj za vključenost v družbo. Vključujoča družba je tista, kjer imajo vsi ljudje v delovno-aktivni dobi službo, kjer je upravičenost do javnih sredstev le prehodnega tipa in kjer oblike neplačanega dela niso enakovredne plačanim. Tretjič, odgovornost za tveganje se od kontekstualnih dejavnikov preloži na posameznike in njihovo vedenje. Četrto, zmanjša se odgovornost države za zagotavljanje blaginje in poveča odgovornost trga, civilne družbe, posameznikov ter njihovih gospodinjstev. Petič, s procesom privatizacije namesto javnega upravljanja socialnih storitev in pravic iz javnih sredstev to vlogo prevzemajo neprofitne in profitne institucije ter organizacije, država pa ima postransko vlogo »kupca« ali sofinancerja storitev. Šestič, državljan se razume kot kompetentne in sposobne definirati lastne potrebe, kar se odraža v storitvah, kreiranih po potrebah posameznikov. Vendar pa prihaja tudi do interpretacij, ki ljudi označijo kot preračunljive, izkoriščevalske na račun socialne države, kar se odraža v selekcioniranju upravičenosti do storitev in zaostrovanju pogojev do denarnih prejemkov (Van Berkel in Van der Aa, 2005).

Mnogi (začenši s skandinavskimi) avtorji so aktivacijo začeli razumeti širše od poudarjanja zgolj plačanega dela za vključitev v družbo. Leta 1999 se je zaradi težavnosti zaposlovanja težje zaposljivih oseb, ki potrebujejo prilagojene programe in za katere pogosto cilj vključevanja na trg delovne sile niti ni realno izvedljiv, namreč prvič pojavil pojem socialne aktivacije. Slednji aktivacijo opredeli kot sodelovanje v družbi ne le preko plačanih oblik dela, temveč tudi neplačanih (Van Berkel, Coenen in Dekker, 1999, str. 89). Socialno aktivacijske politike se za razliko od večine aktivacijskih politik, ki v središče postavljajo najprej delo, osredotočajo na osebo kot celoto in socialno aktivacijo razumejo kot večdimenzionalen pristop za ponovno vključitev ljudi na trg dela in v družbo. Socialno aktivacijo razumejo kot vlaganje v zmožnosti ljudi za dosegljive nivoje funkcioniranja na

različnih področjih življenja (European Commission, 2007). Ideja socialne aktivacije je krepitev moči oseb, ki tvegajo socialno izključenost, preko različnih družbenih aktivnosti in grajenje njihovih kompetenc. Hkrati pa je posredni namen izboljšati zaposljivost oseb (Lebar idr., 2014).

Na podlagi omenjenega razumevanja je med leti 1996 in 2001 pričela nizozemska vlada udejanjati eksperimente socialne aktivacije z namenom ponuditi ljudem s slabšimi zaposlitvenimi možnostmi načine za participacijo v družbi, ne da bi izgubili upravičenost do socialnih prejemkov. Vlada je pričela s finančnim spodbujanjem lokalnih oblasti k zagonu aktivacijskih shem preko prostovoljnega dela in preizkusnega dela, izobraževanj, jezikovnih tečajev, športnih in kulturnih aktivnosti. Na podlagi omenjenih eksperimentov se je na Nizozemskem razvil koncept socialne aktivacije, katerega ciljne skupine predstavljajo ljudje brez (plačanega ali neplačanega) dela in brez socialne mreže, vključno z ljudmi s težavami odvisnosti od drog in alkohola, s težavami v duševnem zdravju, z zdravstvenimi težavami, samske matere z nizko podporo, priseljenci s slabim jezikovnim znanjem, ljudje, ki so brez izobrazbe ali nepismeni. Cilj socialne aktivacije je razvijanje socialnih veščin in delovnih navad. Predstavlja most med življenjem s pomočjo pravic iz javnih sredstev in trgom dela. Preprečuje socialno izključenost z omogočanjem prejemnikom socialne pomoči, da opravljajo družbeno uporabne aktivnosti, ki jih drugače ne bi mogli. Spodbuja dostojanstvo prejemnikov socialne pomoči ne le s pomočjo denarnih prejemkov, ampak tudi s priložnostmi za aktivno participacijo v družbi (European Commission, 2007).

Izsledki analiz aktivacijskih politik kažejo, da so mnoge države EU z visoko stopnjo brezposelnosti v dilemi ali posegati bolj po ukrepih zaposlitvene ali socialne aktivacije (European Commission, 2007).

1.2 DVA POGLEDA NA (SOCIALNO) AKTIVACIJO

Koncept socialne aktivacije je torej še dokaj nejasno opredeljen in znotraj držav ni enoten, tako pravzaprav nimamo enoznačne definicije termina socialne aktivacije. Razumevanje koncepta je precej odvisno od konteksta in politike posameznih držav (Lebar idr., 2014).

V politični praksi in političnih diskurzih ter v nacionalnih dokumentih sta se oblikovala dva pogleda na socialno aktivacijo. Prvo razumevanje temelji na kontekstu in retoriki, da je treba zmanjšati število (dolgotrajnih) prejemnikov denarnih prejemkov (nadomestil za brezposelnost in denarnih socialnih pomoči), krepi njihovo moč in jih motivirati,

spodbujati k izboljševanju svojih kompetenc in zmožnosti ter jih tako spodbuditi k vključevanju v programe zaposlovanja, usposabljanja ali iskanja zaposlitve (Lebar idr., 2014). Brezposelnost se s tega vidika razume kot posledico individualnih dejavnikov posameznikov, strukturni vplivi, ki vplivajo na zaposlitev, pa niso v ospredju (Lessenich, 2015). Namesto ustvarjanja priložnosti za zaposlitev se aktivacija v tem razumevanju osredotoča na spodbujanje spretnosti, kvalifikacij posameznikov v skladu s potrebami delodajalcev za izoblikovanje delovne sile, primerne trgu dela (Eversberg, 2016). Pojavlja se diskurz zahtev po »aktiviranju« brezposelnih državljanov, saj ima delo prednost pred socialno podporo, zato mora vsakdo, ki lahko dela, delati (Lessenich, 2015). V tem pogledu na socialno aktivacijo je opaziti vpliv neo-liberalnega razumevanja, zato so v nekaterih državah osebe, ki prejemajo socialno pomoč, prikazane kot preračunljive in včasih lene, ki izkoriščajo javna sredstva, zato jih je potrebno nadzorovati in so dolžne sprejeti katero koli delo ali drugo družbeno aktivnost (Rihter, 2017). Pri prvi interpretaciji ima socialna aktivacija vlogo političnega kaznovalnega ukrepa, saj prelaga odgovornost za brezposelnost in revščino na posameznike. Je neke vrste preizkus, ki med brezposelnimi in revnimi ločuje izkoriščevalce blaginjskega sistema in lene od dejansko upravičenih (Lødemel in Trickey, 2000). Pri tej perspektivi socialne aktivacije je možno potegniti vzporednice z zaposlitveno aktivacijo, ko se predpostavlja, da je lahko v resnici večinski del 'pasivnih' posameznikov (tudi dolgotrajnih prejemnikov pravic iz javnih sredstev) z dodatno motivacijo, integracijo, usposabljanjem, pa tudi pogojevanjem sposobnih za delo (Lebar idr., 2014). Socialna aktivacija je namreč eden od pomembnih konceptov v socialni politiki, še posebej v politiki zaposlovanja, v zadnjem času pa je prioriteta tudi v politikah socialne zaščite (Rihter, 2017). Za okvir tega konteksta aktivacije je govora o spremembi blaginjske paradigme iz blaginje brez pogojevanja (»welfare«) v blaginjo preko dela (»workfare«) (Peck, 2001). Lessenich (2015) pa gre v razlagi aktivacijske socialne politike še dlje, saj pravi, da se prisilna moralizirajoča retorika ne nanaša samo na »lene brezposelne«, ampak tudi na skupine prebivalstva, ki so še do nedavnega veljale za poštene uporabnice javnega skrbstva. Kot primer navaja pridobitno nedejavne ženske, otroke, upokoјence, saj se tudi gospodinje spodbuja k vključitvi na trg dela, upokoјence k večji aktivnosti in otroke k čim višji ustreznosti s programom PISA (Program mednarodne primerjave dosežkov učenk in učencev) z namenom, da razbremenijo skrb družbe zanje.

Drugo razumevanje koncepta socialne aktivacije gre dlje od zaposlitvene aktivacije. Cilj programov socialne aktivacije skozi ta pogled presega idejo o pridobivanju in imetju

zaposlitve. Njen namen je preprečevanje socialne izključenosti z omogočanjem posameznikom, ki so potisnjeni na dno družbe in marginalizirani, da dobijo priložnost za sodelovanje v družbi, osebni razvoj in razvoj spretnosti, potrebnih za vsakodnevno udeležnost v družbi (Lebar idr., 2014). Osebe, vključene v storitve ali programe socialne aktivacije, so v tej perspektivi prikazane kot kompetentne osebe, ki potrebujejo podporo in krepitev moči pri iskanju aktivnosti v skladu z njihovimi potrebami in zmožnostmi. Vendar pa je praksa pokazala, da so to redki primeri (Rihter, 2017). Vsebine takih aktivacijskih programov so vezane na primer na zadovoljevanje nematerialnih potreb, kot so izboljšanje odnosov, odpravljanje oziroma spreminjanje škodljivih navad in podobno (Lebar idr., 2014). Navedena interpretacija je v pomoč ljudem, da se dvignejo nad status »odvisnosti«. Imeti delo namreč predstavlja pomemben del posameznikove identitete in lastne vrednosti, vendar pa to ne pomeni, da bi morali sprejeti kakršno koli delo (Leskošek, 2013, str. 163). Pri tem pogledu na socialno aktivacijo je bistvena krepitev moči udeležencev in celostno sodelovanje z njimi, z namenom doseči vstopni prag za programe aktivne politike zaposlovanja in druge podporne programe zaposlovanja. Končni izid socialne aktivacije torej ne more biti le izhod v zaposlitev oz. običajno sploh še ne izhod v zaposlitev, ampak okrepitev uporabnikovih zmožnosti in kompetenc, njegovih virov moči in vsakodnevnega funkcioniranja (Lebar idr., 2014). Za doseganje omenjenih izidov pa je potrebno upoštevati tudi družbene in strukturne dejavnike (na primer neravnovesje na trgu dela), ki vplivajo na situacijo posameznika. Pri tej interpretaciji socialne aktivacije je govora o potrebi individualnega pristopa do ljudi. S poglobljeno analizo raznovrstnih dejavnikov, posameznikovega položaja, njegove zdravstvene in socialne situacije, spretnosti, izkušenj in znanja, naredimo oceno zaposlitvenih možnosti osebe, saj so situacije ljudi kompleksne. Ta perspektiva upošteva kontekst in ugotavlja tudi potrebe na lokalnem trgu dela ter stremi k temu, da ljudem glede na te potrebe omogoča prešolanje oz. pridobitev potrebnih znanj, kvalifikacij in kompetenc za nastopanje na lokalnem zaposlitvenem trgu (Eversberg, 2016). V okviru te dimenzije je odgovornost socialnih delavk, zaposlenih v programih socialne aktivacije, da so pozorne na teme, ki so v nasprotju z vrednotami in prakso socialnega dela – če se ne upošteva kompetenc uporabnikov in če njihova vloga ni ključna. Hkrati je pomembno, da opozarjajo na sistemske ovire in pomanjkljivosti, ki posamezniku onemogočajo vključitev v družbo. V nasprotnem primeru ozko miselno stremijo k prilagajanju posameznika sistemu in razumejo ljudi kot »delovno silo«, ki se mora za vključenost v družbo ves čas prilagajati situaciji na trgu dela (Rihter, 2017).

Primerjava aktivacijskih politik je torej pokazala na dve dimenziji aktivacije. Prva, pogojevalna (postavljanje zahtev), ki sovpada s prej omenjenim t. i. prvim razumevanjem socialne aktivacije, in druga, podporna (krepitev moči), ki jo lahko povežemo z t. i. drugim razumevanjem socialne aktivacije. Količina ene ali druge dimenzije je od države do države različna. Ključno pa je, da se dimenzija zahtev ne nanaša le na posameznike same, ampak tudi na državo. Če se od posameznika, ki prejema denarne prejemke, zahteva, da se vključi v usposabljanje, program ali delo, je potem dolžnost države, da individuumu zagotovi razpoložljivost možnosti za vključitev (Eichorst in Konle-Seidl, 2008).

1.3 DIMENZIJE AKTIVACIJE V POVEZAVI Z OSNOVNIMI EVROPSKIMI TIPI DRŽAVE BLAGINJE

Princip aktivnih ukrepov in pristopov znotraj socialne politike poudarja predvsem Evropska komisija z željo preseči obstoječe razlike med članicami EU na trgu delovne sile in doseči konkurenčno gospodarstvo z več in boljšimi delovnimi mesti. Politična paradigma aktivacije vključuje tako (neo)liberalne kot tudi (neo)socialdemokratske principe, tako da ustreza vsem političnim opcijam (Kopač, 2004). Za lažje razumevanje različnih pogledov na aktivacijo je potrebno sprva opredeliti primerjalne študije evropskih sistemov blaginje. Države blaginje imajo odgovornost, da zagotavljajo osnovno raven blaginje svojim državljanom (Esping-Andersen, 1990). Evropske države so se na podlagi zgodovinskih, političnih, socialnih, kulturnih, verskih dejavnikov različno organizirale v sisteme blaginje (Dwyer in Shaw, 2015).

Esping-Andersen (1990) je v svoji klasifikaciji opredelil tri osnovne tipe držav blaginje – liberalni, konservativni (korporativistični) in socialdemokratski tip¹.

V državah liberalnega tipa blaginje država z načelom rezidualnosti zagotavlja pomoč le, ko odpovedo vse druge možnosti za zagotovitev socialne varnosti. Upravičenost do prejemkov socialne varnosti je opredeljena s strogimi pravili na podlagi preverjanja dohodkov in premoženja. Pomoč je relativno majhna in povezana s stigmatiziranjem upravičencev. Upravičenci javnih programov socialne varnosti so predvsem prebivalci na t.

¹ Esping-Andersenovo idealno tipsko začetno klasifikacijo so drugi avtorji na podlagi vključitve širšega spektra držav v raziskovalni fokus še dopolnjevali in nadgrajevali. V pregledu klasifikacij, povzetih po Soede, Vrooman, Ferraresi in Segre (2004) poleg omenjenih osnovnih treh tipov navajajo še države srednje in vzhodne Evrope ter mediteranski tip. T.i. mediteranski tip države blaginje se je razvil v državah južne Evrope (Španija, Portugalska, Grčija, Italija), kjer ima v povezavi s katoliško cerkvijo pomembno vlogo zagotavljanja socialne varnosti družina, vendar ima država v primerjavi s konservativnim tipom manjšo vlogo, zato je državni blaginjski sistem manj radodaren. Fenger (2007) pa je osnovnim trem Esping-Andersenovim tipom dodal še tri klasifikacije: države nekdanje Sovjetske zveze, bivše socialistične države evropskega tipa, države blaginje v razvoju.

i. družbenem dnu, ki živijo pod pragom družbeno dogovorjene socialne varnosti. Država ima majhno vlogo, spodbuja delovanje trga z zagotavljanjem minimalne pomoči in z aktivnim podpiranjem zasebnih zavarovalnih shem. Tako zmanjšuje »dekomodifikacijo« (raztrženje), t. i. stopnjo neodvisnosti posameznika od trga dela. Tipične predstavnice omenjenega modela so države ZDA, Avstralija, Kanada in Velika Britanija (Esping-Andersen, 1990). Anglo-saksonske aktivacijske politike za ponovno vključitev prejemnikov pravic iz javnih sredstev na trg dela poudarjajo pomen politik dela (Lødemel in Trickey, 2000). Aktivacijska politika v (neo)liberalnih pristopih se osredotoča na spremembo posameznikovega odnosa do dela z elementi discipliniranja (»motiviranja«) posameznikov, saj verjame, da je nizka stopnja zaposlenosti povezana s posameznikovimi lastnimi odločitvami ter posamezniku pripisuje krivdo za slabšo zaposljivost in fleksibilnost, strukturne vzroke pa zanemarja. Slednja aktivacijska politika se bolj nagiba k »blaginji, temelječi na delu« – »workfare« (Kopač, 2004).

Države s socialdemokratskim tipom blaginje imajo obsežen in celovit sistem socialne varnosti. Zanje velja načelo univerzalnosti, kar pomeni, da so upravičenci do socialnih pravic vsi državljani, ne glede na to, ali lahko prispevajo k zavarovalnemu sistemu. Država ima veliko vlogo in vsem zagotavlja enake storitve, vse državljane vključuje v univerzalni sistem socialnega zavarovanja, medtem ko imata družina in trg minimalno vlogo (Esping-Andersen, 1990). Država se že tradicionalno aktivno vključuje v trg, spodbuja aktivne politike zaposlovanja in vzdržuje visoko stopnjo zaposlenosti (Van Berkel in Van der Aa, 2005). Predstavnice socialdemokratskega tipa so skandinavske države (Esping-Andersen, 1990). Aktivacijski pristopi v (neo)socialdemokratskih principih težijo k vlaganju v razvoj človeških virov (Lødemel in Trickey, 2000) in v krepitev moči posameznikov. Brezposelnost se v državah socialdemokratskega tipa pripisuje družbenoekonomskim vzrokom (Kopač, 2004). Drugače rečeno, »socialdemokratski« model predvideva, da je odgovornost za blaginjo predvsem na strani države (Lessenich, 2015). Aktivacijske politike temeljijo na »blaginji, temelječi na izobraževanju in usposabljanju« – »learnfare« (Kopač, 2004).

V konservativnem (korporativističnem) tipu državah blaginje velja načelo subsidiarnosti, kar pomeni, da je posameznik sam odgovoren za svoj družbeni in ekonomski položaj. Nadalje so za to odgovorni družina in sorodstvo, kasneje lokalna skupnost z delujočimi neprofitnimi prostovoljnimi organizacijami. Država zagotovi pomoč šele, ko so omenjeni mehanizmi izčrpani. Velika odgovornost družine in spodbujanja materinstva v državah

tega tipa je posledica vpliva cerkve. V primerjavi z liberalnim tipom ima v državah s konservativnim tipom blaginje država pomembnejšo vlogo. Ima vlogo usmerjevalca sistemov zavarovanja pred socialnimi tveganji, omogoča socialna zavarovanja in zagotovi socialne prejemke, vendar na podlagi vključenosti v trg dela posameznikov, zato so upravičenci do javnih programov zaposleni delavci (Esping-Andersen, 1990). V primerjavi z državami socialdemokratskega tipa je bila stopnja participacije na trgu dela v državah korporativističnega tipa blaginje tradicionalno precej nižja. Strategija spoprijemanja držav z brezposelnostjo je bila zmanjševanje participacije določenih skupin na trgu dela (na primer žensk in starejših oseb) (Van Berkel in Van der Aa, 2005). Ta tip države blaginje najbolje predstavljajo Nemčija, Avstrija, Francija in Italija (Esping-Andersen, 1990). Vpeljava aktivacijskih programov tega tipa države blaginje zahteva radikalen premik v odzivih politike na dolgotrajno brezposelnost in izključenost iz trga dela (Van Berkel in Van der Aa, 2005). V konservativnem tipu držav blaginje vpeljana aktivacijsko politiko sestavlja mešanica liberalnih in socialdemokratskih pristopov. Uvedeni ukrepi so usmerjeni k aktiviranju sistema predvsem prek zniževanja visokih stroškov dela (na primer s subvencioniranjem socialnih prispevkov za osebe, ki tvegajo socialno izključenost) in k aktiviranju posameznikov, kar je povezano tudi z ukrepi aktiviranja javnih institucij, zlasti zavodov za zaposlovanje (Kopač, 2004).

Če torej apliciramo aktivacijske politike k osnovnim tipom države blaginje, Van Berkel in Hornemann Møller (2002) navajata, da je skupen cilj vseh aktivacijskih politik zmanjšanje števila prejemnikov pravic iz javnih sredstev, vendar to dosega z različnimi elementi, določenimi v nacionalnih aktivacijskih strategijah, skladnimi z omenjenimi tipi blaginje. Avtorja opredelita tri osnovne elemente (dimenzije). Aktivacijski pristopi (politike) anglo-saksonskega tipa določijo nivo nadomestitve dohodka za osebe, ki nimajo tržnih dohodkov, tako da določijo spodbude za delo (primer: višji minimalni dohodek načeloma deluje manj spodbudno na iskanje zaposlitve). Merila blaginje preko dela so v omenjenem tipu že vgrajena v sistem. V aktivacijskih pristopih kontinentalne Evrope je značilen paternalističen pristop, kjer aktivacijske politike temeljijo na načelu ustreznega razmerja med pravicami in obveznostmi (predpogoj za upravičenost do denarnih nadomestil je vezan na zaposlenost ali iskanje zaposlitve). Skandinavski aktivacijski pristopi so razumljeni kot nujni za zagotovitev virov (zmožnosti) državljanom, da se lahko socialno in zaposlitveno integrirajo.

1.4 PILOTNI PROJEKT SOCIALNE AKTIVACIJE V SLOVENIJI

Statistični podatki že od leta 2014 kažejo na postopno gospodarsko rast in na rast zaposlovanja v Sloveniji, vendar izboljšana gospodarska situacija ne doseže najbolj ranljivih skupin, saj se število dolgotrajno brezposelnih oseb izrazito povečuje, prav tako narašča število prejemnikov in upravičencev denarne socialne pomoči. Slednje gre pripisati tudi več desetletni praksi pasivnih pristopov v socialni politiki (Trbanc, Smolej Jež, Lebar in Dremelj, 2015). Politike zaposlovanja namreč v zadnjih letih spreminjajo perspektivo zagotavljanja materialnih nadomestil ob nastanku brezposelnosti k perspektivi spodbujanja novih zaposlitvenih priložnosti z aktivacijskimi programi za brezposelne ali prejemnike denarne socialne pomoči, kar je pokazalo spodbudne rezultate (Hespanha in Horneman Møller, 2001). Vendar pa izsledki študije raziskovalcev iz Fakultete za management in Fakultete za družbene vede o udeležbi v programih aktivne politike zaposlovanja ne kažejo jasnih učinkov, ali programi izboljšajo ali poslabšajo verjetnosti izhoda iz brezposelnosti (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2017d). Aktivacijske intervencije lahko sicer pomagajo prejemnikom denarnih prejemkov do zaposlitve, toda obstaja večja verjetnost, da so te zaposlitve slabo plačane in nestabilne, zatoorej povečajo tveganje za ponovno odvisnost oseb od denarnih prejemkov (Carpenter, 2006). Ker so ljudje prisiljeni v sprejetje katere koli ponudbe dela (tudi slabo plačanega), se dvigne stopnja izkoriščanja in tudi dvig nivoja zaposlenosti je vprašljiv (Eversberg, 2016). Prav tako ni jasno, ali aktivacija kot taka vodi v zmanjšanje javnih izdatkov in zmanjšanje števila prejemnikov pravic iz javnih sredstev. Navkljub več kot desetletni uporabi aktivacijskih politik je namreč iz OECD-jeve baze podatkov o prejemnikih pravic iz javnih sredstev razvidno, da v šestih državah EU (v Franciji, Nemčiji, Združenem kraljestvu, na Danskem, Švedskem, Nizozemskem) v povprečju ena od štirih ali treh oseb v delovno-aktivni dobi prejema denarne prejemke. Aktivacija tako pravzaprav ni niti poceni niti enostavna politika, zato morda ni najboljša rešitev za povečanje splošne zaposlenosti in zmanjšanje javne porabe (Eichhorst in Konle-Seidl, 2008). A vendar prevladuje prepričanje, da so bolj aktivni pristopi smiselni tudi na področju socialne politike z namenom zmanjšati in preprečevati revščino ter tudi socialno izključenost (Trbanc, Smolej Jež, Lebar in Dremelj, 2015).

Določeni socialno aktivacijski pristopi v obstoječih programih v Sloveniji so že bili izpeljani (Lebar, Smolej Jež in Trbanc, 2016). V letu 2013 se je z namenom poskusa socialne aktivacije neaktivnih oseb na primer začel izvajati program na Zavodu RS za

zaposlovanje »Spodbujanje neaktivnih oseb, ki so dalj časa oddaljene od trga dela, za njihovo vrnitev oz. ponovni vstop na trg dela s poglobljeno individualno in skupinsko obravnavo« (Lebar idr., 2014). Izpeljani in evalvirani pa so bili tudi nekateri programi aktivne politike zaposlovanja v Sloveniji (na primer Institucionalno usposabljanje, 2009–2012; Usposabljanje na delovnem mestu, 2009–2012; Zaposli.me, 2009–2012; Javna dela, 2012–2014) (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2017d). Vendar sedanji program socialne aktivacije v Sloveniji predstavlja novost, saj gre za sistematičen in celovit pristop (Lebar, Smolej Jež in Trbanc, 2016). »Razvoj in vzpostavitev celovitega modela socialne aktivacije« je namreč pilotni projekt, ki ga MDDSZ uvaja kot enega izmed sestavnih delov reorganizacije CSD in predstavlja nov način dela z najranljivejšimi skupinami prebivalstva (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2017c). Pristop predvideva celostno delo z vključenimi osebami s sklenjenim individualnim aktivacijskim načrtom, pri izdelavi katerega so aktivni vsi udeleženi, vključno z izvajalcem programa (Vlada Republike Slovenije, b.d.). Pilotna vpeljava projekta je izvedena v okviru sredstev iz Operativnega programa za izvajanje Evropske kohezijske politike v obdobju 2014–2020 (Lebar, Smolej Jež in Trbanc, 2016). Projekt predstavlja enega izmed ključnih pristopov v evropskem prostoru, s katerim države rešujejo problem dolgotrajne brezposelnosti in tako zmanjšujejo tveganja ljudi, da zdrsnejo v revščino in socialno izključenost (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2017c). Predvideni učinki projekta so zvišanje socialnih in zaposlitvenih kompetenc ciljnih skupin, izboljšanje spretnosti, znanj, pridobitev boljših referenc, izboljšanje psihofizičnega stanja, materialnega stanja vključenih oseb in njihova večja motivacija za nadaljnje vključevanje na trg dela (Vlada Republike Slovenije, b.d.). Vpeljan celovit model socialne aktivacije stremi k preobratu od pasivne k aktivni socialni politiki (Lebar, Smolej Jež in Trbanc, 2016). Posredni zelen učinek socialne aktivacije je namreč zmanjšanje izdatkov za pravice iz javnih sredstev, zmanjšanje (dolgotrajne) brezposelnosti, povečanje števila socialnih programov in storitev socialnega varstva ter doseganje kazalnikov uspešnosti Operativnega programa za izvajanje kohezijske politike z namenom ohranjati enako višino prejetih evropskih sredstev (Vlada Republike Slovenije, b.d.).

Trbanc, Smolej Jež, Lebar in Dremelj (2015) so predlagale štiri ključne ciljne skupine socialne aktivacije:

- osebe v evidenci začasno nezaposljivih na Zavodu RS za zaposlovanje ter osebe, ki dolgotrajno prejemajo denarno socialno pomoči in imajo različne dalj časa trajajoče

težave, vendar niso v evidencah komisije ZRSZ (Trbanc, Smolej Jež, Lebar in Dremelj, 2015);

- osebe, ki so dolgotrajno brezposelne zaradi različnih kompleksnih socialnih težav in so v evidenci ZRSZ vodene kot zaposljive z intenzivno podporo ali pa (še) niso vključene v programe zaposlovanja, namenjenega dolgotrajno brezposelnim (Trbanc, Smolej Jež, Lebar in Dremelj, 2015);
- osebe in družine, ki pogosto ali dolgotrajno prejemajo denarno socialno pomoč (četudi so zaposlene) (Trbanc, Smolej Jež, Lebar in Dremelj, 2015);
- osebe v socialnih stiskah, ki se ne obračajo po pomoč na institucije (na primer mladi, ki so predčasno opustili šolanje, ženske iz kulturno drugačnih okolij brez znanja slovenskega jezika, osebe z izkušnjo nasilja) (Trbanc, Smolej Jež, Lebar in Dremelj, 2015).

Socialna aktivacija predvideva troje tipov programov: kratke, dolge in vmesne programe (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2017c). Izkušnje oblikovalcev politik mnogih tujih držav kažejo, da so za uspešen aktivacijski proces bistvenega pomena individualno zasnovani programi, oblikovani glede na potrebe uporabnikov, ne pa že vnaprej za vse uporabnike enako pripravljeni programi (Van Berkel in Van der Aa, 2005), kot je to zastavljeno v slovenskem projektu socialne aktivacije. Slednje predstavlja kritično točko projekta socialne aktivacije. Tudi Škerjanc (2010) podobno razmišlja o kreiranju storitev in ukrepov socialnega varstva na splošno. Namesto t. i. »koncepta skrbi ali medicinskega modela« predlaga »koncept pravic ali socialni model«. Pri konceptu pravic se storitve oblikujejo po principu »od spodaj navzgor« na podlagi ocen uporabnika o potrebah za doseganje ciljev, pri čemer ta vpliva na oblikovanje in izvajanje storitve ter jo oceni. Tako tudi uresničuje svoje državljske pravice in si izboljšuje kakovost življenja. Koncept pravic načrtuje kakovostnejše storitve od koncepta skrbi, ki deluje po principu »od zgoraj navzdol«, ko strokovne ali politične avtoritete zaznajo v družbi določen pojav ali potrebo in predvidijo univerzalen paket storitev za povprečne skupine uporabnikov, pri čemer izpustijo določene potrebe posameznikov ali pa predvidijo aktivnosti, ki jih uporabniki sploh ne potrebujejo. S tem pa se zmanjša vpliv uporabnikov na njihovo življenje.

1.4.1 KRATKI PROGRAMI SOCIALNE AKTIVACIJE

Predvidene ciljne skupine kratkih programov so osebe, ki potrebujejo spodbudo za vključevanje v zaposlitvene programe ali dolge programe aktivacije, ter osebe, za katere ni

pričakovati, da se bodo lahko zaposlile, vendar jim je smiselno ponuditi osnovna uporabna znanja za kvalitetnejše življenje in vključenost v družbo (Trbanc, Smolej Jež, Lebar in Dremelj, 2015). Nekateri ljudje namreč še niso opremljeni za vstop na trg dela (European Commission, 2007). Znatno del prejemnikov denarne socialne pomoči ne želi ali se noče vključiti v aktivacijske programe, saj razpolagajo z nizko samopodobo, slabimi preteklimi izkušnjami s službami ali slabim (duševnim) zdravjem (Fledderus in Honingh, 2015). Takim osebam je potrebno vzpostaviti podporo, da si sprva uredijo življenje. Predlagane so storitve, ki bi bile v pomoč pri urejanju življenjske situacije oseb (na primer pri opuščanju uživanja drog, soočanja z duševnimi težavami ipd.), šele v nadaljevanju so možne prilagojene zaposlitve s podporo (European Commission, 2007).

Kratki programi socialne aktivacije znotraj slovenskega pilotnega projekta trajajo od 6 tednov do 3,5 mesecev (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2017c). Njihov namen je spodbujanje socialnega vključevanja oseb in povečevanja njihovih zaposlitvenih možnosti, zniževanje tveganja revščine, spodbujanje razvoja socialne mreže, razvoj socialnih veščin in spretnosti, dvig motivacije in osebnostni razvoj za reševanje zahtevnejših življenjskih in socialnih situacij (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2017b) ter krepitev moči udeležencev preko učenja praktičnih znanj (povezanih na primer z vodenjem gospodinjstva, finančno pismenostjo, manjšimi popravili v stanovanju, zdravim življenjskim slogom, pismenostjo in branjem, različnimi informacijami, prostovoljnim delom ...) (Trbanc, Smolej Jež, Lebar in Dremelj, 2015). Poleg tega pa je cilj krepitev povezovanja različnih deležnikov v regijah, ki se ukvarjajo z osebami iz ciljnih skupin (CSD, ZRSZ, nevladne organizacije, izobraževalne in zdravstvene ustanove ...) (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2017b).

Razpisna dokumentacija kratkih programov Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (2017b) predvideva tri tipe delavnic:

1) Delavnice tipa A: »Krepitev osebnostnih veščin«

Predvidena ciljna skupina delavnic tipa A je 15 odraslih s kompleksnimi socialnimi in zdravstvenimi težavami, ki prejemajo ali ne prejemajo denarne socialne pomoči, ter osebe, ki so na podlagi Zakona o urejanju trga dela vpisane v evidenco začasno nezaposljivih oseb. Delavnice tipa A trajajo 14 tednov in potekajo v treh fazah. *Prva faza* (»vključevanje in motiviranje udeležencev«) traja štiri tedne v obliki individualnega svetovanja glede

rešitev trenutne situacije udeleženca, njegovih morebitnih stisk, strahov in ovir, z dogovorom o načinu premagovanja ovir pri vključevanju v skupino in širšo družbo ter o načinih ustvarjanja socialne mreže. Predvidena je pomoč posameznikom pri urejanju odnosov v družini, prostora in okolja bivanja, pri organizaciji vsakdanjika in drugih pogojev za kvalitetnejše življenje. *Druga faza* (»pridobitev in dvig socialnih in funkcionalnih kompetenc«) traja osem tednov z vodenimi pogovori v skupini in dodatnim individualnim delom z udeleženci. Predvideva praktične aktivnosti za ohranjanje ali spodbujanje funkcionalne pismenosti (npr. izpolnjevanje obrazcev in formularjev), računalniške pismenosti (pridobivanje osnovnega znanja za delo z računalnikom), veščin v komunikaciji (nastopanje, odziv v različnih situacijah, kultura obnašanja ipd.), za prepoznavanje in obvladovanje čustev, za zdrav način življenja (kuhanje obrokov, igra vlog...), za finančno opismenjevanje (nakupovanje, branje cen, varčevanje). Aktivnosti se lahko povezujejo tudi z obiski predstavnikov različnih institucij in organizacij v lokalnem okolju ali regiji ter z obiski deležnikov, ki lahko nudijo različne možnosti nadaljnjega socialnega povezovanja. Aktivnosti lahko zajemajo tudi izdelavo konkretnih produktov/storitev, ki jih ob zaključku delavnice udeleženci predstavijo deležnikom v lokalni skupnosti ali regiji. *Tretja faza* (»vključevanje v družbo«) traja dva tedna ter zajema pregled pridobljenega znanja in veščin udeleženca, krepitev socialne mreže izven skupine ter načrtovanje nadaljnjih vključitev v druge programe ali (prilagojeno) zaposlitev (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2017b).

2) delavnice tipa B: »Izobraževanje za osebno uspešnost«

Predvideni udeleženci delavnic tipa B so enaki kot pri delavnicah tipa A in v enakem številu, ravno tako se delavnice tipa B odvijajo v treh fazah, vendar je predvideno trajanje delavnic šest tednov. *Prva faza* (»analiza izobraževalnih potreb ter priprava vsebine delavnice tipa B«) traja en teden in ne predvideva sodelovanja z udeleženci. Izvajalec v tej fazi pripravi analizo izobraževalnih potreb udeležencev in določi vsebine ter izvedbeni načrt izobraževanja delavnic v intenzivnem sodelovanju s koordinatorjem socialne aktivacije, strokovnim delavcem CSD in po potrebi s strokovnim delavcem na ZRSZ. *Druga faza* (»izvedba izobraževanja«) traja štiri tedne v obliki skupinskega izobraževanja, ki zajema programe učenja za potrebe dela, za spodbujanje samostojnega in dopolnilnega dela ali nadaljnjega izobraževanja za pridobitev poklicne in splošne izobrazbe, prilagojene potrebam udeležencem. *Tretja faza* (»priprava zaključnega poročila«) traja en teden in poteka individualno s posameznim udeležencem z namenom pregleda pridobljenih

kompetenc ter oblikovanja nadaljnjih vključitev v druge programe ali zaposlitev. Izvajalec izdelava zaključno poročilo o napredku, pridobljenih kompetencah in nadaljnjem delu udeleženca (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2017b).

3) delavnice tipa C: »Socialna aktivacija žensk iz drugih kulturnih okolij«

Kot udeleženke so predvidene ženske iz drugih kulturnih okolij z jezikovnimi ovirami, ki imajo dovoljenje za stalno bivanje oz. slovensko državljanstvo in so bodisi brezposelne bodisi neaktivne ali na podlagi ZUTD vpisane v evidenco začasno nezaposljivih oseb. Delavnice predvidevajo 15 udeleženk in trajajo dvanajst tednov ter potekajo v dveh fazah. *Prva faza* (»motiviranje in podpora za dvig socialnih in funkcionalnih kompetenc«) traja dvanajst tednov ter poteka skupinsko z izvajanjem praktičnih aktivnosti za povezovanje in sodelovanje udeleženk v skladu z njihovimi potrebami. Praktične dejavnosti se odvijajo kot podpora pri učenju sporazumevanja v slovenskem jeziku, pri razvijanju funkcionalne pismenosti (npr. izpolnjevanje obrazcev in formularjev) in računalniške pismenosti ter pri usklajevanju družinskih obveznosti z vstopom v družbeno življenje. Zajemajo lahko aktivnosti za dvig veščin v komunikaciji (nastopanje, odziv v različnih situacijah, kultura obnašanja ...), aktivnosti za zdrav način življenja (kuhanje obrokov, pomen telesne aktivnosti za zdravje, čustveno opismenjevanje ...) in aktivnosti za finančno opismenjevanje. Predlagane so tudi dejavnosti za spoznavanje delovanja institucij (zdravstvo, sociala, šolstvo itn.), za razumevanje specifik kulturnega okolja udeleženk ter spoznavanje slovenskega kulturnega okolja in za spodbujanje udeleženk k vključevanju v šolske obveznosti svojih otrok. Aktivnosti predvidevajo tudi vključevanje družinskih članov, predvsem partnerjev. Faza vključuje tudi individualno svetovanje z namenom odkrivanja možnosti za ustvarjanje socialne mreže, vključitve v širše okolje ter odprave morebitnih stisk, strahov in ovir pri vključevanju vanj. Priporočeno je, da se aktivnosti povezujejo tudi z obiski potrebnih institucij v lokalnem okolju (zdravstveni dom, CSD, knjižnica, upravna enota ...) in obiski potencialnih deležnikov za nadaljnje socialno povezovanje (prostovoljske organizacije, izvajalci dolgih programov ali drugih kratkih programov socialne aktivacije, socialna podjetja ...). Aktivnosti lahko zajemajo tudi izdelavo konkretnih produktov/storitev, ki jih ob zaključku delavnice udeleženke predstavijo različnim deležnikom v lokalni skupnosti. *Druga faza* (»vključevanje v družbo«) se odvija dva tedna preko pogovorov v skupini in individualnega dela. Zajema pregled pridobljenih socialnih in funkcionalnih kompetenc, pregled primanjkljaja kompetenc, krepitev socialne mreže izven skupine in načrtovanje nadaljnjega dela

udeleženk. Podobno kot pri delavnicah tipa B izvajalec izdelava zaključno poročilo napredku, kompetencah in vlogi udeležence ob koncu delavnice (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2017b).

1.4.2 DOLGI PROGRAMI SOCIALNE AKTIVACIJE

V dolge programe socialne aktivacije se lahko vključijo osebe, mlajše od 49 let, ki so v zadnjih 24 mesecih najmanj 12-krat prejele denarno socialno pomoč (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2017a). Omenjene osebe imajo kompleksne socialne ovire in težave, vendar je pričakovati, da programi s konkretnim učenjem delovnih spretnosti lahko spodbudijo njihovo zaposlitev (Trbanc, Smolej Jež, Lebar in Dremelj, 2015). Pojavlja se dvom, da se z navedeno ciljno skupino projekt precej oddalji od prvotne ideje socialne aktivacije, zastavljene za osebe, ki so dolgotrajno upravičene do pravic iz javnih sredstev in dalj časa oddaljene od trga dela ter izključene iz družbe. Iz dolgih programov socialne aktivacije lahko ostajajo izpuščene mnoge ranljive skupine (starejši, osebe z zdravstvenimi težavami, s težavami v duševnem zdravju in osebe s težavami z odvisnostmi) (Požun, 2017).

Dolgi programi socialne aktivacije trajajo 11 mesecev. Namen je enak tistemu iz kratkih programov, vendar je pri dolgih programih zaposlitev kot izhod iz programa v večjem fokusu in se zdi bolj dosegljiva (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2017c).

Razpisna dokumentacija dolgih programov Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (2017a) predvideva izvedbo dveh dolgih programov, enega sestavlja pet modulov, v katerega naj bo vključenih 20 oseb:

1) Modul I: Uvodni modul

Uvodni modul traja en mesec in predvideva vodene skupinske pogovore z namenom spoznavanja in motiviranja udeležencev, krepitve njihove samopodobe, ugotavljanja njihovih potreb, vzpostavitve dinamike in vsakodnevne rutine skupine, vzpostavitve urnika in prilagoditve udeležencev nanj. Zajema obiske predstavnikov različnih institucij in organizacij (zdravstveni dom, predstavitev potencialnih delodajalcev v regiji) ter obiske različnih ustanov v regiji (knjižnica, referenčna ambulanta v zdravstvenem domu, karierni center, gledališče, muzej, galerija, telovadno društvo ...) (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2017a). Predvideva tudi pripravo individualnega izvedbenega načrta skupaj z udeležencem glede udeleženčeve vloge, ciljev, želja, izzivov v

izbranim dolgem programu socialne aktivacije (Trbanc, Smolej Jež, Lebar in Dremelj, 2015).

2) Modul II: Načrtovalni modul

Trajanje načrtovalnega modula je zastavljeno na en mesec ter vključuje vodeno skupinsko delo in individualno delo z udeleženci. Zajema predstavitev nabora možnih (delovnih) aktivnosti ter morebitnih načrtovanih produktov/storitev v regiji ali širše znotraj izbranega programa socialne aktivacije, pojasnitev njihovih vidikov in ciljev. Izvedene aktivnosti so povezane s kompetencami in potrebami udeležencev ter celotne skupine (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2017a).

3) Modul III: Izvedbeni modul

Izvedbeni modul se odvija osem mesecev in predvideva izvedbo (delovnih) aktivnosti, izbranih v drugem modulu (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2017a), v obliki konkretnega dela skupine na delovnem projektu z namenom pridobivanja konkretnih navad, spretnosti in znanja (Trbanc, Smolej Jež, Lebar in Dremelj, 2015). Gre za učenje skozi delo, sodelovanje z morebitnimi projektnimi partnerji ali drugimi deležniki v regiji, pripravo in izdelavo končnih produktov/storitev ter predstavitev izvedenih (delovnih) aktivnosti programa in morebitnih produktov/storitev v regiji ali širše (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2017a).

4) Modul IV: Pripravljalni modul

Pripravljalni modul traja en mesec in poteka istočasno kot zaključek tretjega modula v obliki skupinskih pogovorov glede možnosti izhodov iz programa. Izvajalci predstavijo dane možnosti, razrešujejo vprašanja glede zaposlitve, spodbujajo kontakte s potencialnimi delodajalci v regiji ali širše. Predvideni so tudi individualni pogovori s posamezniki za iskanje izhodov iz programa ter dopolnitev individualnega izvedbenega načrta z informacijami glede načrtovanega izhoda in aktivnostmi, vezanimi na izhod. Udeleženci ob spodbudi izvajalcev obiščejo strokovne delavce ZRSZ in potencialne delodajalce. Izvajalci ob zaključku pripravijo končna poročila individualnega izvedbenega načrta za posameznega udeleženca (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2017a).

5) Modul V: Spremljanje udeležencev po koncu programa

Peti modul je predviden za obdobje enega meseca in zajema srečanja celotne skupine, podporo udeležencem pri navezovanju stikov s strokovnimi delavci na ZRSZ, CSD ter potencialnimi delodajalci. Udeležence se spodbuja k aktivnim pristopom v obliki iskanja zaposlitve, izobraževanja, usposabljanja, pridobivanja novih kvalifikacij (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2017a).

Vmesni programi so glede na namen in vsebino enaki dolgim programom, le da so skrajšani na šest mesecev in imajo tri module namesto petih (uvodni, izvedbeni in izhodni modul). Ciljne skupine vmesnih programov so osebe s kompleksnimi socialnimi in zdravstvenimi izzivi, ki prejemajo ali ne prejemajo denarne socialne pomoči, ter osebe, vpisane v evidenco začasno nezaposlenih oseb (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2017e).

MDDSZ je za obdobje do konca leta 2018 preko treh javnih razpisov izbralo 33 izvajalcev dolgih in kratkih programov socialne aktivacije (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2017c). Aktivacijske prakse iz Nizozemske kažejo, da je ključno krajevno zagotoviti zadostno konkurenčno izbiro storitev, ki sledijo potrebam uporabnikov ter so inovativne in kvalitetne, saj se v primerih pomanjkanja izbire lahko zgodi, da so osebe prisiljene k udeležbi v programih, ki ne ustrezajo njihovim željam in potrebam (Van Berkel in Van der Aa, 2005). V slovenskih programih socialne aktivacije bo od leta 2017 do 2022 predvidoma sodelovalo 12.500 uporabnikov, letno pa bo vključenih do 3.000 oseb (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2017c). Iz tujih izkušenj programov aktivacije izhaja, da je od kvantitete udeleženih veliko pomembnejša kvaliteta izvedenih programov aktivacije (Van Berkel in Van der Aa, 2005).

1.4.3 KOORDINATORJI SOCIALNE AKTIVACIJE

Lebar, Smolej Jež in Trbanc (2016) ugotavljajo, da k uspešnosti delovanja projekta socialne aktivacije pripomorejo tri skupine ključnih akterjev:

- osebe, zaposlene na projektni enoti MDDSZ (koordinatorji socialne aktivacije);
- strokovni delavci, zaposleni na enotni vstopni točki (slednjo predstavlja vseh 62 CSD), in strokovni delavci uradov za delo na ZRSZ;
- drugi relevantni deležniki s področja sociale (predstavniki nevladnih in humanitarnih organizacij, domov za starejše, večgeneracijskih centrov ipd.), zdravja (izvajalci javnih zdravstvenih preventivnih programov, referenčne ambulate zdravstvenih domov), šolstva (šolski centri), kulture (mladinski

programi, javne knjižnice ...), pravosodja in policije ter lokalni oz. regionalni predstavniki delodajalcev (Lebar, Smolej Jež in Trbanc, 2016).

Strokovni delavci v neposrednem stiku z ljudmi imajo ključno vlogo pri tem, kako udeleženci doživljajo ponujene programe; posledično torej lahko vplivajo na pripravljenost in motiviranost za sodelovanje v njih (Fledderus in Honingh, 2015). Vloga koordinatorjev socialne aktivacije je ključna za dobro izvedbo projekta (Trbanc in Smolej Jež, 2017). Izpeljan je namreč preko posebne enote MDDSZ, kjer je na novo zaposlenih 48 koordinatorjev socialne aktivacije in štiri osebe za strokovno in tehnično podporo koordinatorjev ter za zagotavljanje nemotenega poteka projekta. Vendar so koordinatorji dejavni na terenu, na regijskem nivoju in imajo svoje prostore na CSD, zadolženem za regijsko koordinacijo (Lebar, Smolej Jež in Trbanc, 2016). Vzpostavljenih je namreč 16 regionalnih mobilnih enot s koordinatorji, katerih naloga je nuditi podporo enotni vstopni točki in povezovati vse sodelujoče akterje (Vlada Republike Slovenije, b.d.).

V nadaljevanju prikazani preglednici so navedene regionalne mobilne enote in centri za socialno delo, za katere je posamezna regionalna mobilna enota pristojna, ter število koordinatorjev socialne aktivacije, razporejenih po regionalnih mobilnih enotah.

Preglednica 1.1: Prikaz porazdelitve koordinatorjev socialne aktivacije po regionalnih mobilnih enotah na dan 27. 2. 2018

Regionalna mobilna enota (RME)	CSD	Število koordinatorjev ²
CELJE	Celje, Laško, Slovenske Konjice, Šmarje pri Jelšah, Šentjur pri Celju	3
VELENJE	Velenje, Mozirje, Žalec	2
KOPER	Izola, Koper, Piran, Sežana	3
KRANJ	Jesenice, Kranj, Radovljica, Škofja Loka, Tržič	3
OBLJUBLJANSKA REGIJA - VZHOD (DOMŽALE)	Domžale, Kamnik, Litija	2
LJUBLJANA	Bežigrad, Center, Moste-Polje, Šiška, Vič-Rudnik	3
OBLJUBLJANSKA REGIJA - ZAHOD (KOČEVJE)	Kočevje, Ribnica, Logatec, Vrhnika, Grosuplje	2
MARIBOR	Maribor, Pesnica, Ruše, Slovenska Bistrica	5
MURSKA SOBOTA (LJUTOMER)	Gornja Radgona, Lendava, Ljutomer, Murska Sobota	2
NOVA GORICA	Idrija, Tolmin, Ajdovščina, Nova Gorica	2
NOVO MESTO	Novo Mesto, Trebnje, Črnomelj, Metlika	3
KRŠKO	Brežice, Krško, Sevnica	2
POSTOJNA	Cerknica, Ilirska Bistrica, Postojna	3
PTUJ	Ormož, Ptuj, Lenart	2
SLOVENJ GRADEC	Slovenj Gradec, Ravne na koroškem, Dravograd, Radlje ob Dravi	3
TRBOVLJE	Hrastnik, Trbovlje, Zagorje ob Savi	3

Vir: Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Direktorat za socialne zadeve, Projektna enota za delovanje sistema socialne aktivacije, e-pošta.

Glede na to, da je projekt socialne aktivacije predviden kot relativno nov in celovit pristop, je bilo pred pričetkom izvajanja projekta izvedeno izobraževanje predhodno navedenih ključnih skupin akterjev. Želeni izid izobraževanj za koordinatorje socialne aktivacije je bil, da ti pridobijo temeljna znanja o strukturi in delovanju sistema socialnega varstva, socialne varnosti, o umestitvi socialne aktivacije znotraj sistema. Dobili naj bi tudi vpogled v dvojno razumevanje aktivacije v Evropi in Sloveniji, v razumevanje socialne aktivacije kot celovitega pristopa, v pregled preteklih aktivacijskih programov v Sloveniji, spoznali naj bi svojo vlogo in vloge drugih akterjev znotraj projekta, spoznali celoten postopek, kratke in dolge programe ter mreže izvajalcev. Razširili bi znanje o potrebah ciljnih skupin, njihovi problematiki in obstoječih načinih dela z osebami s kompleksnimi socialnimi težavami ter z osebami, ki so začasno nezaposljive ali dolgotrajno brezposelne. Spoznali bi tehnike in metode dela s ciljnimi skupinami, primere dobrih praks in pasti, na katere naj bodo pozorni med delom z uporabniki (Lebar, Smolej Jež in Trbanc, 2016).

² V seznam ni vključenih pet koordinatoric socialne aktivacije, saj so v času opravljanja raziskave uveljavljale materinski oziroma starševski dopust.

Delovne naloge koordinatorjev socialne aktivacije so dvojne. Prve predstavljajo neposredno delo z uporabniki, vključenimi v programe, druge pa mreženje (povezovanje) ključnih akterjev socialne aktivacije v regiji (Lebar, Smolej Jež in Trbanc, 2016). Dvojnost nalog koordinatorjev je sorodna nalogam socialnega dela, ki predstavljajo delo na »mikro ravni« (raven posameznika in konkretno delo z ljudmi) in »makro ravni« (skupnostna raven, spodbujanje sprememb v okolju), le da socialno delo deluje tudi na »mezzo ravni« (raven odnosov, ki so manj intimni od družinskih, a bolj osebnega pomena kot tisti v skupnosti, npr. sosedski odnosi, vrstniki, skupine za samopomoč itd) (Sheafor in Horejsi, 2003). Tako so na ravni regij zadolžitve koordinatorjev socialne aktivacije predvidoma porazdeljene na dva dela. Naloge prvega koordinatorja (ali dveh v regijah z večjim številom koordinatorjev) so osredotočene na mreženje akterjev v regiji in delo z udeleženci kratkih programov socialne aktivacije. Ostali koordinatorji (dva do trije) pa delajo s kandidati za vključitev v dolge programe, z udeleženci dolgih programov socialne aktivacije in z uporabniki po zaključku programov (Trbanc in Smolej Jež, 2017).

Prvi koordinator glede na predviden cikel dela na izobraževanju ključnih akterjev za socialno aktivacijo najprej *vzpostavi stik* s pomembnimi deležniki v regiji. Nadalje pripravi seznam vseh pomembnih deležnikov v regiji in s kontaktno osebo institucije izvede osebni razgovor z namenom predstavitve socialne aktivacije, dogovora o nadaljnjih stikih in zbiranja informacij o programih, ki se že odvijajo o regiji. Nato pripravi *pregled že obstoječih programov* s področja zdravja, sociale, zaposlovanja, kulture, izobraževanja in drugih relevantnih področij v regiji. Sledeč pregled je v pomoč koordinatorjem pri delu z vključenimi v programe, kontaktnim osebam na CSD in uradih za delo, izvajalcem programov in kandidatom za vključitev, v kolikor si želijo pridobiti dodatne izkušnje. Koordinator nadalje *vzdržuje stik* z mrežo ponudnikov in izvajalcev programov ter posodablja pregled programov v regiji. Z obiski na terenu *vzpostavi ter vzdržuje stik z izvajalci kratkih programov* socialne aktivacije. CSD in uradi za delo h koordinatorjem napotijo potencialne kandidate za vključitev v kratke programe. S slednjimi koordinator opravi individualne razgovore in jih *spodbuja k vključevanju v kratke programe* (Trbanc in Smolej Jež, 2017). Pri vodenju individualnih razgovorov si lahko pomaga z dialoškimi spretnostmi za vodenje pogovora v socialnem delu, ki so opredeljene v nadaljevanju (Šugman Bohinc, 2007, 53–60). Koordinator oblikuje *seznam oseb za vključitev v kratke programe* ter s kontaktiranjem, (po potrebi) z obiski izvajalcev in z razgovori z udeleženci *spremlja potek programov*. Delovne naloge *po zaključenem kratkem programu* obsegajo

pridobitev končnih poročil izvajalcev o posameznih udeležencih, individualne razgovore z udeleženci glede refleksije programa in nadaljnjih ciljev ter pripravo zaključnega poročila (Trbanc in Smolej Jež, 2017).

Ostali koordinatorji, ki neposredno sodelujejo z udeleženci dolгих programov, na sestanku skupaj s kontaktnimi osebami CSD in uradov za delo *pregledajo* in oblikujejo *seznam kandidatov za vključitev v dolge programe* socialne aktivacije (Trbanc in Smolej Jež, 2017). Ob tem se je glede na nizozemske izkušnje pomembno izogniti temu, da bi (v želji doseči čim višjo stopnjo uspešnosti programa) kot udeležence izbirali predvsem osebe, ki imajo boljše izhodiščne točke. To pomeni, da bi dajali prednost izbiri kandidatov z boljšimi spretnostmi in sposobnostmi (z višjo izobrazbo, z boljšim znanjem jezikov, z več delovnimi izkušnjami, z boljšimi socialnimi veščinami ...), z večjo motivacijo, z zaupanjem v javne službe, z višjim občutkom nadzora in z višjo samopodobo ter bi pri izbiri kandidatov na ta način morebiti izpustili najbolj ranljive posameznike, ki tovrstne značilnosti posedujejo v manjši meri (Fledderus in Honingh, 2015). Po oblikovanju seznama kandidatov koordinatorji izvedejo informativno skupinsko *predstavitev* kandidatom za vključitev v dolge programe in pridobijo soglasje zainteresiranih kandidatov o nadaljnjem kontaktiranju, nato pa z njimi opravijo tri enourne *osebne razgovore* (Trbanc in Smolej Jež, 2017). Pri tem se lahko oprejo na v naslednjem podpoglavju opisan koncept delovnega odnosa in izvirnega delovnega projekta pomoči, ki je povzet po Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl in Možina (2008), pri skupinskem delu z udeleženci pa na sledeče smernice, povzete po Toseland in Rivas (2012). Po predstavitvi možnih programov koordinatorji in udeleženci skupaj oblikujejo *individualni dogovor* socialne aktivacije ter pogodbo o vključitvi v izbran program (Trbanc in Smolej Jež, 2017). Individualni dogovor lahko zapišejo po metodi individualnega načrtovanja z udejanjanjem ciljev oz. metodi osebnega načrtovanja in izvajanja storitev, v nadaljevanju povzetih po Škerjanc (2006, 2010) in Flaker idr. (2013). Sledi *sestane*k z izvajalci dolгих programov z namenom informiranja o skupini predvidenih udeležencev in predaje seznama udeležencev izvajalcem. *Seznam koordinator posreduje tudi kontaktnim osebam na CSD in uradu za delo* za urejanje evidenc. Med potekom programa *spremljajo* udeležence s pregledom individualnih izvedbenih načrtov izvajalcev in udeležencev, s pregledom mesečnih poročil izvajalca, s telefonskimi in osebnimi stiki z izvajalcem, po potrebi v primeru izostankov ali drugih težav pa kontaktirajo izvajalca (Trbanc in Smolej Jež, 2017). Če nastopijo težave, lahko delujejo po socialno delovni metodi zagovornišтва, saj se zavzamejo za izboljšanje

položaja uporabnikov, uresničevanje njihovih potreb in želja (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002). V zadnjem delu programa obiščejo program in udeležence podprejo pri načrtovanjem izhodov (Trbanc in Smolej Jež, 2017). Glede na izkušnje iz tujine spremljanje udeležencev predstavlja kritično točko, ki lahko deluje zgolj kot birokratski postopek – koordinatorji v praksi vsebine programov ne preverjajo, kar je tudi posledica pomanjkanja časa zaradi zasičenosti z birokratskimi opravili (Van Berkel in Van der Aa, 2005). *Po zaključenem programu* koordinatorji tri mesece *spremljajo udeležence*, na voljo so jim za svetovanje in individualno pomoč. Z osebami, ki dosežejo izhode (se zaposlijo, vključijo v drug program, izobraževanje ...), opravijo en individualni razgovor s pregledom individualnega dogovora. Z osebami, pri katerih so možnosti izhoda težavne, opravijo dva do tri razgovore. Po zaključenem spremljanju zapišejo zaključno poročilo. Sledi *priprava na začetek novega cikla dolgih programov* (ki se prekriva s časovnim obdobjem spremljanja udeležencev), ko koordinatorji ponovno skupaj s kontaktnimi osebami CSD in UD pripravijo nove sezname kandidatov ter ponovijo delo z novimi udeleženci v drugem ciklu dolgega programa (Trbanc in Smolej Jež, 2017).

Cikel delovnih nalog koordinatorjev je predstavljen ločeno, vendar je tekom cikla nujno predvideno medsebojno sodelovanje koordinatorjev v regiji (Trbanc in Smolej Jež, 2017). Če sklenemo, naloge koordinatorjev socialne aktivacije potekajo skozi tri faze socialne aktivacije: prehodno fazo (kjer je predvidena priprava seznamov, informiranje, motiviranje, seznanitev ...), fazo procesa (s strokovnim delom z vključenimi v programe) in fazo izhodov (bodisi zaposlitev, usposabljanje na delovnem mestu, vključitev v programe zaposlovanja, prostovoljno delo pri humanitarnih organizacijah ...) (Lebar, Smolej Jež in Trbanc, 2016).

Izkušnje iz tujine kažejo, da se delo strokovnjakov pri izvajanju storitev in programov socialne aktivacije po državah razlikuje glede na obliko aktivacijske politike v državi, glede na način vključenosti koordinatorjev v zagotavljanje storitev (ali so koordinatorji del organizacije, kjer se storitve izvajajo, ali delujejo zunaj organizacij), glede na razpoložljive vire in glede na profesionalni kontekst koordinatorjev. V nekaterih državah so koordinatorji glede na izobrazbo socialni delavci, v drugih pa administrativni delavci. Več prostora za strokovno namesto administrativnega dela koordinatorjev je v aktivacijskih programih, kjer storitve trajajo daljše časovno obdobje, kjer je izbira storitev večja, kjer so te prilagojene potrebam uporabnikov in kjer so kriteriji za vključitev udeležencev v

programe fleksibilni, manj striktni in večpomenski ter kjer so pristopi koordinatorjev bolj individualni (Van Berkel in Van der Aa, 2012).

1.5 METODE SOCIALNEGA DELA, UPORABNE ZA DELO KOORDINATORJEV SOCIALNE AKTIVACIJE

Koordinatorjem so pri delu s ciljnimi skupinami lahko v pomoč spretnosti, metode in postopki socialnega dela. Opredelitev metod v socialnem delu ni popolnoma usklajena, saj avtorji navajajo različne tipologije le-teh. Zastrow (1999) za ameriški kontekst navaja metodi socialno delo s posameznim primerom in vodenje primera, ki se uporabljata na mikro ravni. Poleg tega opredeli metode uporabne na mezo ravni – delo s skupino, skupinska in družinska terapija, ter metodi skupnostnega socialnega dela in upravljanja, uporabni na makro ravni. Milošević Arnold in Poštrak (2003) za slovenski prostor opredelita socialno delo s posameznim primerom, socialno delo s skupino, skupnostno socialno delo, raziskovanje v socialnem delu in supervizijo. Slednje Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002) dopolnjujejo z metodami asertivnosti, opolnomočenja (kasneje preimenovano v krepitev moči), zagovorništva, načrtovanja služb, individualnega načrtovanja, neposrednega plačevanja storitev in osebno asistenco. Flaker (2015) pa navaja tudi operacije socialnega dela: raziskovanje življenjskega sveta uporabnika in omogočanje dostopa, delovni odnos, krepitev moči in analizo tveganja ter zmanjševanje škode.

Delo koordinatorjev socialne aktivacije je glede na predhodno opredeljene delovne naloge usmerjeno v *terensko delo*, metodo socialnega dela, ko socialni delavec presega t. i. institucionalni prostor (svoje matično delovno okolje) in vstopa v dom uporabnikov, torej v njihov zasebni prostor, ali pa v javni prostor, kjer se uporabniki zadržujejo. S tem, ko socialni delavec vstopa v zasebno in javno okolje uporabnikov, z njimi vzpostavi neposrednejši stik in spoznava njihov življenjski svet (Milošević Arnold, 2009, str. 8). Raziskovanje življenjskega sveta omogoča spoznati, kaj uporabnik potrebuje in kako mu bo to koristilo (Flaker, 2015). Gre za ugotavljanje uporabnikovega načina življenja, želja, potreb, obenem pa tudi virov in sredstev, s katerimi razpolaga in s katerimi ne (Flaker idr., 2013). Socialno delo se je pravzaprav začelo s terenskim delom, vendar je s profesionalizacijo to postala nekoliko bolj postranska vloga. Toda v postmodernem obdobju ponovno pridobiva na pomenu in miselnost o neposrednem delu z uporabniki v njihovem okolju znova postaja vse bolj prisotna (Milošević Arnold, 2009, str. 16–18). Ideja o večjem delovanju socialnega dela v skupnosti spremlja tudi reorganizacijo centrov za socialno delo, del česar pa je tudi socialna aktivacija. Reorganizacijo izvaja MDDSZ

pod sloganom »Na teren, bližje k ljudem« (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, b.d.).

Metoda *dela s posameznim primerom* je ena prvih in bistvenih metod pri začetku profesionalizacije socialnega dela (Milošević Arnold in Poštrak, 2003). Omenjena metoda temelji na individualnem pristopu, vendar socialno delo običajno ni omejeno samo na delo s posameznikom, ampak hkrati poteka tudi na ravni s skupino in če je potrebno tudi s skupnostjo (Flaker, 2015). *Socialno delo s skupino* je bilo uvedeno z namenom uspešnejšega odgovora na potrebe večjega števila ljudi. Skupinsko socialno delo je ciljno usmerjena dejavnost z majhnimi (podpornimi in delovnimi) skupinami. Podporne skupine so namenjene zadovoljevanju socialnih in čustvenih potreb, delovne pa izpolnjevanju nalog. V skupinskem socialnem delu je fokus usmerjen na posamezne člane skupine, na skupino kot celoto, upošteva pa tudi okolje (sistem) skupine. Sodobne teorije dela s skupino poudarjajo pomen generičnih, splošnih znanj o delu s skupino (poglobljenih znanj o človekovem razvoju, sposobnost empatičnega odzivanja in dialog), ki ga vodje skupin nadalje dopolnijo s specializiranimi znanji o posebnih populacijah. Naloga socialne delavke kot vodje skupine je razumevanje skupinske dinamike in pomagati razviti dinamiko, ki podpira zadovoljitev socialnih in čustvenih potreb članov, pri tem pa spodbuja izpolnjevanje skupinskih nalog. Dimenzije skupinske dinamike so komunikacijski in interakcijski vzorci (razumevanje selektivnosti zaznave, prepoznavanje potencialnih komunikacijskih ovir, menjavanje fokusa z vodje na skupino, ravnanje s podskupinami, z velikostjo skupine, z odnosi moči itd.), povezanost skupine (odprtost komunikacije, poslušanje, vpliv članov na drugega, (ne)tekmovalnost, upoštevanje pričakovanj članov itd.), socialna integracija in vpliv (sprejetost v skupini, enotnost glede namenov in ciljev, ravnanje s statusi, poudarjanje prispevka vsakega člana itd.) ter skupinska kultura (homogenost skupine, znaki, simboli, rituali itd.) (Toseland in Rivas, 2012).

Proces pomoči v socialnem delu se odvija v *pogovoru* (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2008). Spretnost socialnega dela je znati slediti pogovoru tako, da ga vodi uporabnik, in ob pravih trenutkih usmeriti uporabnika s povzemanjem, soočanjem, sklepanjem. Pomembno je znati aktivno poslušati in pokazati empatijo (Flaker, 2003). Pomembna spretnost za vodenje pogovora je poznavanje in uporaba elementov dialoške prakse, kot na primer pridruževanje uporabniku preko opazovanja in zrcaljenja njegove neverbalne komunikacije, povzemanje uporabnikovih metafor, preokvirjanje problemske

situacije, da jo uporabnik uzre v drugi luči, sprotno preverjanje razumevanja s povzemanjem, proslavljanje izvedenih korakov proti želenemu cilju, načrtovanje varoval z namenom zavarovati dosežene spremembe proti želenemu izidu in stabiliziranje novonastalih sprememb, da uporabniki ne bi zdrsnili v stare, neučinkovite vzorce vedenja (Šugman Bohinc, 2007, str. 53–60).

Koncept delovnega odnosa predstavlja oporo socialni delavki, da vzpostavi pogovor in odnos z uporabniki (Čaćinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2008). Uporabnikom omogoča, da bolje pogledajo na svoj življenjski položaj in začnejo uresničevati spremembe na bolje (Flaker, 2015). Prvi element delovnega odnosa je dogovor o sodelovanju, ki predstavlja uvodni ritual, v katerem se sodelujoči dogovorijo, kako bodo delali v času, ki ga imajo na voljo za razgovor. Pri tem socialna delavka pojasni svojo vlogo in vlogo udeleženih v problemu ter skrbi, da vsak udeleženi pride do besede in je upoštevan pri ustvarjanju odločitev (Čaćinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2008). Drugi element delovnega odnosa predstavlja instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev, kjer socialna delavka vzpostavi pogoje, da lahko vsak pove svojo definicijo problema, ter nato v dialogu in sodelovanju raziskujejo vsak svoj delež pri ustvarjanju rešitev (Lüssi, 1991 in Čaćinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2008). Tretji element je osebno vodenje, ko socialni delavec vodi uporabnike k dogovorjenim ciljem tako, da se osebno odziva v odnosih, ki se vzpostavljajo v času razgovora (de Vries, 2002). Prvi trije elementi delovnega odnosa se v praksi dopolnjujejo še s konceptom perspektive moči, ki predstavlja paradigmatški premik v razmišljanju socialnega delavca (Čaćinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2008). Od osredotočanja na problem se socialni delavec usmeri k priložnostim v življenju uporabnika in na vire moči, ki jih uporabnik ima, da kompetentno rešuje svoje težave (Saleebey, 2009). Prav tako prve tri elemente delovnega odnosa dopolnjuje tudi koncept etike udeležенosti, kjer idejo strokovnjaka kot objektivnega opazovalca, ki ima odgovore na težave uporabnikov, nadomesti ideja o sodelovanju, kjer je vsak udeleženi povabljen, da pove svoj vidik, pri čemer nima nihče zadnje besede (Hoffman, 1994, str. 7–24). Koncept ravnanja s sedanostjo ali koncept so-navzočnosti predstavlja priložnost za delo v času razgovora, ki ga imata socialna delavka in uporabnik na voljo. Socialna delavka ne le posluša zgodbe uporabnikov, ampak tudi spodbuja ustvarjanje sprememb (Andersen, 1994, str. 54–67). Zadnji element, ki dopolnjuje elemente delovnega odnosa, je koncept znanje za ravnanje, ko socialni delavec osvojeno strokovno znanje uporablja v razgovoru in ga predstavi v uporabniku razumljivem jeziku

(Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2008). Pomembno dopolnilo koncepta delovnega odnosa je tudi *izviren delovni projekt pomoči*, ko se soustvarjene rešitve v delovnem odnosu pretvarjajo v konkretne korake. Projekti so izvirni, ker se oblikujejo z vsakim uporabnikom posebej, saj ni posplošenega pravila, kako ravnati z določenimi skupinami uporabnikov. Prav tako so projekti delovni, ker je poudarek na delu in se oblikujejo naloge, aktivnosti. Gre za projekte, ker trajajo v določenem časovnem obdobju, tekom sodelovanja pa se zapišejo naloge in vse spremembe v smeri k rešitvam (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2008).

Krepitev moči je koncept, ki zagotavlja ljudem v depriviligiranem položaju moč, glas in izbiro. Uporabnikom omogoči, da raziščejo svoje vire moči in s tem prevzamejo nadzor nad svojim življenjem (Videmšek, 2008). Je metoda socialnega dela, ki pomaga ljudem spoznati strukturne neenakosti ter jih spodbuja k razvijanju sposobnosti za uporabo lastne moči in širjenje svojega vpliva (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002). Pri krepitevi moči ne gre za to, da oseba z manj moči postane pasivni prejemnik pomoči od nekoga (običajno strokovnjaka) z več moči. Pomembno je upoštevati cilje uporabnikov, verjeti, da imajo že sami odgovore za svoje težave in jih podpreti pri doseganju ciljev z usmerjanjem k želenim izidom. Ljudje morajo imeti nadzor nad svojimi življenji in dobiti priložnost prevzeti odgovornosti za svoja dejanja (Videmšek, 2008). Za krepitev položaja uporabnika lahko socialni delavec dela v smeri aktiviranja obstoječih virov moči, kreiranja novih virov, povečevanja dostopnosti ali redistribucije (prenosa, preusmeritve) virov, možna je tudi mediacija (Dragoš, 2008, str. 39). Koncept krepitve moči se deli na kolektivno in individualno raven. Kolektivna krepitev moči se v praksi uporablja v primerih kršenja pravic posameznikov, neenakih možnosti in zatiranja nekaterih skupin, ko je potrebno ljudem ponuditi možnost, da zagovarjajo svoje pravice. Vpliv kolektivne krepitve moči se kaže v zabrisanju razlik med tistimi, ki zagotavljajo storitve, in prejemniki storitev, v sodelovalnih odnosih, strpnosti in sprejemanju drugačnosti ter soustvarjanju rešitev. Individualna krepitev moči se osredotoča na krepitev moči posameznika, da ponovno pridobi zaupanje vase in okrepi lastne vire moči, se sooči z lastno morebitno stigmo in negativnimi občutki, dela z lastnimi občutki jeze, krivde itd. Individualen princip predvideva vzpostavitev delovnega odnosa s posameznikom, ki temelji na zaupanju in na individualnem projektu pomoči (Videmšek, 2008). Izraz »krepitev moči« je nadomestil ožji in starejši izraz »opolnomočenje«, ki izhaja iz pravnega besednjaka in prikazuje

socialnega delavca kot pooblaščenca za depriviligirane skupine, kar uporabnike postavlja v neenakopraven položaj (Dragoš, 2008, str. 38).

Zagovorništvo je metoda, pri kateri se uporabniki ali njihovi predstavniki (zagovorniki) zavzemajo za spremembe, ki pripomorejo k udejanjanju potreb, želja in pravic uporabnikov (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002). Ideja zagovorništva je zastopanje koristi oseb z nizko ravno moči, ki so v neenakovrednem položaju v družbi (Urek idr., 2011) z namenom povečati njihovo moč, samozaupanje vase, zvišati asertivnost, povečati možnosti izbire, kvaliteto življenja ter zmanjšati prikrajšanost in izključenost (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002). Zagovorniki sledijo načelom neodvisnosti in samostojnosti oseb, varovanja uporabnikovih pravic, nediskriminatornosti (brez predsodkov in vrednotnih sodb), zaupnosti, spoštljivosti, krepitev moči uporabnikov in načelu dostopnosti storitev, da so le-te brezplačne (Pravilnik o opravljanju izpita ter izbiri in vlogi zastopnika pravic oseb na področju duševnega zdravja, 2009). Pri metodi zagovorništva je ključno zagotoviti enakopraven odnos med zagovornikom in uporabnikom. Pri tem zagovornik deluje v smeri krepitev moči oseb, uporabnik pa opredeli svoje potrebe, želje in želene storitve. Uporabnik in zagovornik v sodelovanju opredelita težavo in reševanje, nato pa uporabnik s pomočjo zagovornika rešuje svojo situacijo (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002).

Metoda individualnega načrtovanja z udejanjanjem ciljev se uporablja pri uveljavi sprememb ob večjih življenjskih prelomnicah ali v zahtevnejših življenjskih situacijah uporabnikov (Škerjanc, 2006). Pri tej metodi gre za oblikovanje ciljev in načrtovanje uporabe tistih storitev, ki jih ima uporabnik na voljo, in tistih, ki jih mora še pridobiti za dosego svojih ciljev (Flaker idr., 2013). Ključni izid individualnega načrta je prenos moči od strokovnjakov (in sorodnikov) na uporabnike za samostojno odločanje o svojem življenju ter omogočanje nadzora uporabnikov nad procesom načrtovanja (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002). V slovenskem prostoru je v času razvoja metode prišlo do številnega preimenovanja, ki pa se v razvoju metode ni vedno skladalo s principi njenega dela. Sprva se je metoda imenovala načrt skrbi, ki namesto pravice do dobrin poudarja skrb za ljudi. Pojavilo se je ime individualni načrt za samostojno življenje (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002). Flaker in sodelavci (2013) glede uveljavljenega izraza »individualno načrtovanje« navajajo, da označuje nedeljivost načrta in standardizacijo storitev, zato se uveljavlja izraz »osebno načrtovanje in izvajanje storitev«, ki predstavlja slovenski izraz ter bolj osebno noto, torej načrt prilagojen posameznikom in ne standardiziran določenim skupinam uporabnikov. Poleg tega izraz obsega tako načrtovanje kot izvajanje.

Za izdelavo kakovostnega načrta je po ideji avtorice potrebno enkrat tedensko zagotoviti od pet do sedem uro in pol do dve ure trajajočih srečanj, kar skupaj zneso do 25 ur dela (Škerjanc, 2006). Zapis individualnega načrta je pisan v uporabniku razumljivem jeziku in vključuje le vsebino, ki jo želi vključiti uporabnik, ta pa ima pregled nad načrtovanjem (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002). Na željo uporabnika je izdelava načrta lahko kadarkoli prekinjena ali preložena, uporabnik pa lahko v načrtovanje vključi tudi druge osebe. Ne glede na svoje sposobnosti ima zadnjo besedo pri zapisu (Škerjanc, 2006). Metoda je sestavljena iz procesa načrtovanja, katere rezultat je načrt. Ko je načrt potrjen, sledi proces izvajanja načrta v obliki storitev in ukrepov, rezultat pa so uresničeni cilji (Flaker idr., 2013). Izdelava načrta vsebuje uvod, v katerem uporabnik razmisli o svoji preteklosti (Škerjanc, 2010). V okviru individualnega dogovora socialne aktivacije je tu predviden opis primarne družine udeleženca, bistveni dogodki in osebe iz preteklosti, izobraževanje in usposabljanje ter dosedanje delovne izkušnje (Trbanc in Smolej Jež, 2017). V osrednji del, ki opredeli uporabnikovo sedanjost, se zapišejo uporabnikove možnosti odločanja, kar ima rad in česar nima, člane socialne mreže, posedovana znanja in spretnosti, kar ga veseli, žalosti, morebitna zdravljenja (na kratko: »vplivi, stiki, spretnosti, zdravje/skrbi/veselje«) in želene spremembe (Škerjanc, 2010). Predvidene vsebine tega dela v individualnem dogovoru socialne aktivacije so stanovanjske in družinske razmere, materialni položaj oseb in njihovih družin, odnosi, socialna mreža in dejavnosti izven doma, zaposlitvena situacija ter opis vsakdana udeležencev (Trbanc in Smolej Jež, 2017). V tretji fazi ciljev se uporabnik usmeri na prihodnost in zadane cilje (Škerjanc, 2010). Individualni dogovor socialne aktivacije za ta odsek predvideva zapis zelenih sprememb v življenju, zelenih področij rasti, splošnih življenjskih ciljev, ciljev tekom vključitve v socialno aktivacijo, zelenih izkušenj, znanj in veščin, pridobljenih tekom aktivacije, pričakovanj glede vključitve v socialno aktivacijo, želje glede prihodnje zaposlitve (Trbanc in Smolej Jež, 2017). Izvedbeni del sestavlja predstavitev nalog in dejavnosti, predvidenih za izvajanje (običajno v preglednicah, za vsak cilj posebej), s predvidenim načrtom, kdo kaj izvaja, s stroškovnikom ter časovnim terminskim načrtom za posamezni cilj (Flaker idr., 2013). Sledi ocena delovanja in novo načrtovanje dejavnosti (Škerjanc, 2010).

2 PROBLEM

»Razvoj in vzpostavitev celovitega modela socialne aktivacije« je zahteven pilotni projekt, ki ga je potrebno sprotno spremljati in evalvirati. Strokovni in širši javnosti je malo znanega, kako izvajanje projekta socialne aktivacije pravzaprav poteka, prav tako ni veliko znanega o njenih učinkih. Glede na to, da imajo koordinatorji socialne aktivacije ključno vlogo za dobro izvedbo projekta, z raziskavo preverjam, kakšno je njihovo razumevanje projekta socialne aktivacije in kako se povezuje z izidi za udeležence projekta. Zanima me, kako poteka njihovo delo, s kakšnimi izzivi se srečujejo, kako ocenjujejo delo programov socialne aktivacije in sodelovanje z njimi ter z drugimi deležniki. Preverim, kakšno oceno uspešnosti lahko podajo in kaj sploh so merila (kazalniki) uspešnosti. Poleg tega me zanima še, kje so lahko priložnosti za izboljšanje in za snovanje učinkovitejših projektov dela z dolgotrajno brezposelnimi osebami.

Raziskava omogoča prvi uvid v potek projekta socialne aktivacije in predvsem v delo koordinatorjev socialne aktivacije. Glede na to, da so izsledki raziskave dostopni še pred zaključkom projekta, bo morda možno potek projekta še nekoliko usmerjati. Pozitivne izkušnje v načinih dela koordinatorjev in druge uspešne prakse je možno nadalje v praksi krepiti, po drugi strani pa izboljšati tiste, kjer se bodo pokazale pomanjkljivosti. Raziskava predstavlja začetni vpogled predvsem v potek dela koordinatorjev, kar pa lahko predstavlja temelj za izvajanje nadaljnjih spremljanj izvajanja projekta.

KLJUČNA RAZISKOVALNA VPRAŠANJA SO:

1. Kako koordinatorji socialne aktivacije razumejo koncept socialne aktivacije in ali verjamejo v njen uspeh? (Koliko je razumevanje povezano z izidi za uporabnike)?
2. Kako poteka postopek dela koordinatorjev (načini in metode)?

Kako so se skupaj s predstavniki CSD in UD odločali za predlog kandidatov za vključitev v programe? (Koga so vključili?)

Koliko je pri njihovem delu moč zaznati uporabo metod in tehnik socialnega dela?

Koliko koordinatorji delajo v smeri (ponovne) vključitve oseb, ki tvegajo socialno izključenost, v družbo, ali gre pri delu z udeleženci v večji meri za vključitev v trg dela (Gre za upoštevanje celotnega sistema človeka ali osredotočanje zgolj na pridobivanje kompetenc za boljšo zaposljivost)?

Kako ocenjujejo svoje sodelovanje z udeleženci programov, izvajalci in deležniki v regiji tekom izvajanja kratkih in dolgih programov?

Kateri so primeri dobrih praks programov, predlogi za izboljšanje dela v programih?

Kateri so največji izzivi pri delu?

3. Kako ocenjujejo uspešnost socialne aktivacije? Ali in kakšne spremembe pri uporabnikih navajajo ter kakšni so njihovi predlogi za izboljšanje?

4. Kakšne so regijske razlike in podobnosti razumevanja koncepta in dela koordinatorjev?

3 METODOLOGIJA

3.1 VRSTA RAZISKAVE

Opravljen raziskava je glede na vrsto zbranih podatkov in glede na pristop kvalitativna, saj zajema zbiranje besednih opisov izkušenj koordinatorjev socialne aktivacije (opis razumevanja koncepta socialne aktivacije, opis postopkov dela, opis ocene uspešnosti, opis sprememb uporabnikov, opis priložnosti za izboljšanje in opis drugih informacij). Glede na stopnjo v procesu spoznavanja je eksplorativna, ker vključuje zbiranje splošnih informacij, o katerih še ni veliko znanega. Raziskava je lahko tudi emancipatorna, saj ponuja vrednost za udeležene v projektu socialne aktivacije in oblikovalce sistema, ki lahko na podlagi izsledkov raziskave še prilagodijo določene elemente delovanja projekta (Mesec, 2009).

3.2 MERSKI INSTRUMENT

Za zbiranje podatkov sem uporabila vnaprej pripravljene smernice za intervju, v okviru danih smernic, pa sem po potrebi postavljala dodatna podvprašanja, s katerimi sem skušala pridobiti informacije o podtemah, na katere intervjuvanci še niso odgovorili s prvim odgovorom. Postavljala sem odprta vprašanja in koordinatorje z njimi le usmerjala, dopuščala sem izčrpno pripovedovanje intervjuvancev, saj sem želela pridobiti čim širši nabor informacij, obenem morda tudi o drugih temah, ki jih nisem vnaprej predvidela, a se zdijo koordinatorjem relevantne za izvajanje pilotnega projekta. Smernice so priložene v prilogi 1.

3.3 POPULACIJA IN VZOREC

Populacijo predstavlja 43 koordinatorjev socialne aktivacije, regijsko razporejenih po celotni Sloveniji na dan 27. 2. 2018. MDDSZ je projekt zasnovalo z začetnim številom 48 koordinatorjev, vendar jih je bilo v času opravljanja raziskave dejansko zaposlenih 43, saj je pet koordinatorik uveljavljalo materinski oziroma starševski dopust.

Vzorec raziskovanja je neslučajnostni in namenski, saj sem izbrala delne enote populacije, ki so tipični predstavniki celotne populacije (Mesec, 2009). Vzorec vključuje 16 koordinatorjev iz desetih regionalnih mobilnih enot (pet iz vzhodne in pet iz zahodne kohezijske regije, da čim bolj reprezentirajo različne statistične regije), v katerih so se v času raziskave izvajali programi (v štirih regijah se niso izvajali).

3.4 ZBIRANJE PODATKOV

Izbrana metoda raziskovanja je metoda spraševanja, in sicer delno standardizirani intervju. Sogovornike v raziskavi sem pridobila s pomočjo seznama kontaktov koordinatorjev socialne aktivacije, ki mi ga je posredovala strokovna delavka Projektne enote za delovanje sistema socialne aktivacije na Direktoratu za socialne zadeve Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. Z namenom pridobiti čim izčrpnije odgovore sem intervjuje snemala. Vsi sodelujoči so se s snemanjem intervjujev strinjali, z izjemo ene koordinatorke, zato je morda pomanjkljivost tega intervjuja nekoliko bolj okrnjen zapis podanih informacij. Zbiranje podatkov je potekalo osebno, na lokacijah regionalnih mobilnih enot od 8. 3. 2018 do 29. 3. 2018. Najkrajši intervju je trajal približno 45 min, najdaljši približno dve uri, v povprečju 1 uro in 10 minut. Intervjuje sem opravljala individualno, na željo nekaterih koordinatorjev pa je v določenih regijah v izvedbi intervjuja sodelovalo več koordinatorjev, zato je skupno število koordinatorjev večje od števila regionalnih mobilnih enot.

3.5 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Podatke, pridobljene iz intervjujev, sem obdelala s kvalitativno analizo s pomočjo programa za kvalitativno analizo MAXQDA. Najprej sem snemane intervjuje (ali v enem primeru okvirne zapiske) zapisala v parafrazirano obliko. Nekaj koordinatorjev je po predhodnem zaprosilu pregledalo in dopolnilo zapis intervjuja. Nato sem prepise intervjujev uvozila v program, jih odprto in osno kodirala tako, da sem relevantne dele besedila označila kot enoto kodiranja, jim določila izbrano kodo, sorodne kode združila v kategorije in propozicije. Ko sem analizirala značilnosti pojmov, kategorij in propozicij, sem še odnosno kodirala, tako da sem primerjala skupne značilnosti in razlike intervjujev ter formulirala teorijo. Ob zapisu teorije sem še kakšne irelevantne dele kodiranja izpustila (Mesec, 2007). Del prikaza kvalitativne analize je priložen v prilogi 2, celotna analiza podatkov se nahaja pri avtorici.

4 REZULTATI

Zapisani rezultati odražajo podatke o vsebini projekta socialne aktivacije, zbrane do konca marca 2018.

4.1 RAZUMEVANJE KONCEPTA SOCIALNE AKTIVACIJE

Polovica koordinatorjev socialne aktivacije, sodelujočih v raziskavi, navaja, da koncept socialne aktivacije razume kot zelo potreben nov pristop dela, saj dopolnjuje vrzeli v pristopih obstoječih služb socialnega varstva pri delu z dolgotrajno brezposelnimi osebami. Večina jih opozarja, da je pri delu z dolgotrajno brezposelnimi osebami pomembno razumeti globino vzrokov za dolgotrajno brezposelnost, ki jih je moč iskati v kompleksnih psihosocialnih in zdravstvenih težavah, morebitnih travmah, težkih življenjskih situacijah oseb ter drugih raznolikih težavah. Nekateri koordinatorji opozarjajo na v družbi pojavljajoče se predsodke, da so ljudje dolgotrajno brezposelni zaradi lenobe, ki jih zavračajo in opomnijo, da predsodke brezposelne osebe velikokrat ponotranjijo ter zaradi tega negotovo pristopijo k projektu. Vzroke je po mnenju teh koordinatorjev potrebno iskati drugje kot v nepripravljenosti oseb za delo. Večina koordinatorjev koncept razume kot individualen pristop do oseb. Posamezniki to opredelijo kot kreiranje posamezniku prilagojenih dejavnosti, kot odkrivanje posameznikovih potreb, značilnosti, izkušenj preko metod individualnega načrtovanja, posamezniku prilagojene rabe jezika, vzpostavitev odnosa, zaupanja. Spet drugim pa se zdi pomembno tudi skupinsko delo z osebami – individualno po njihovem mnenju ne zadostuje. Precejšen del koordinatorjev meni, da je potrebno problematiko oseb naslavljati celostno, reševati najprej primarne psihosocialne težave oseb, delati na krepitvi moči oseb, iskanju virov moči v sodelovanju z drugimi institucijami. Iskanje zaposlitve omenjeni koordinatorji še ne vidijo kot primaren cilj, marveč pa jim je pred tem pomembno vključevanje oseb v družbo, dolgoročno in postopno reševanje težav. Nekaj koordinatorjev koncept razume kot podporo za urejanje, strukturiranje in dvig kvalitete življenja oseb. Manjši del koncept razume kot priložnost za reaktivacijo oseb, za pridobivanje kompetenc in motivacije za delo ter priložnost za uvid, da je delo vrednota. Nekaj jih navaja razumevanje koncepta kot prehod od pasivnega k aktivnemu pristopu reševanja problematike oseb in priložnost za vključevanje dolgotrajno brezposelnih oseb na trg dela.

Polovica intervjuvancev omenja, da si je pred nastopom dela v projektu in pred izvedenim izobraževanjem za koordinatorje težko predstavljala svojo vlogo oziroma način dela.

Posameznike je motilo, da niso vedeli, s kakšnimi uporabniki bodo delali. Nekateri koordinatorji so pred izvedenim izobraževanjem že sami pridobivali informacije o konceptu in navajajo, da izobraževanja niso bistveno vplivala na njihovo razumevanje koncepta. S pomočjo izobraževanj so pridobili celovito predstavitev projekta, okvirje za razumevanje, navodila, obrazce, bolj se jim je razjasnila njihova vloga, kaj bo namen mreženja, da bodo v projektu programe izvajali akterji, ki bodo izbrani na razpisih. Posameznikom ni odgovarjalo, da so bila navodila preveč teoretična in so šele tekom dela dobila smisel. Slednjim bi se zdelo koristno in predlagajo, da bi izvedli še kakšno dodatno, na prakso usmerjeno izobraževanje tudi sedaj tekom dela. Eden izmed koordinatorjev je navedel spremembo v razmišljanju tekom dela, saj je doživel spoznanje, da si ljudje želijo zaposlitve in s tem ovrgele svoje predsodke, da ljudje nočejo delati. Posamezniki izobraževanj niso bili deležni, saj so se projektu pridružili naknadno, ko so bila izobraževanja že izvedena.

Nekateri koordinatorji omenjajo, da zastavitev projekta na način, da je njihova vloga povezovalna, podpirajo, manjši del pa bi si želel sam delati s skupino udeležencev, kar sedaj v večji meri počnejo izvajalci programov.

Večina koordinatorjev naslavlja tudi izzive, povezane s pilotno naravo projekta. Nastopili so namreč na novo delovno mesto s podanimi splošnimi navodili in s tem povezanimi nejasnostmi, ki so se in se pojavljajo tekom projekta. Večina do tega izraža razumevanje in navaja sprotne oblikovanje, nadgrajevanje nalog v projektu ter sprotne učenje. Določeni pravijo, da je za izvedbo projekta potrebno veliko samoiniciativnosti z njihove strani. Temu primerno tekom dela sooblikujejo projekt in projektni enoti za delovanje sistema socialne aktivacije na MDDSZ podajajo predloge za izboljšave. Posamezni koordinatorji predlagajo vzpostavitev večje pretočnosti informacij z nadrejenimi, saj je izmenjava informacij s skrbniki projekta na MDDSZ občasno prepočasna in se dogaja, da določene informacije niso izmenjane ali pa so izmenjane prepozno. Poudarjajo, da je za kvalitetno izvajanje projekta pomembno upoštevati njihove predloge in predloge drugih strokovnjakov (ZRSZ, CSD ...) s terena, iz regij. Posamezniki navajajo, da bi bilo potrebno načrtovanje projekta v prihodnosti prilagoditi individualnim regijskim potrebam, projekt je bil sedaj načrtovan enako za celoten slovenski prostor, čeprav imajo regije raznolike karakteristike.

Nekateri koordinatorji omenjajo, da so si slovenske regije med seboj različne in imajo različne potrebe. Po mnenju nekaterih je potrebno upoštevati razlike v stopnjah

brezposelnosti v regiji. V določenih regijah je stopnja brezposelnosti višja, več je prejemnikov denarne socialne pomoči, kar se odraža v večjih potrebah po programih aktivacije. (Po navedbah koordinatorjev kot taka izstopa Regionalna mobilna enota (v nadaljevanju RME) Murska Sobota.) Na drugi strani so regije z nižjo stopnjo brezposelnosti, kjer je (vsaj določenih) delovnih mest dovolj, podjetja iščejo delavce (kot take so bile omenjene na primer RME Kranj, RME Domžale, RME Nova Gorica – severni del ...). Po navedbah tamkajšnjih koordinatorjev so se v programe vključevale osebe z veliko bolj kompleksnimi težavami. Nekateri koordinatorji navajajo kot težavne velike razdalje v regiji, odročnost krajev, neustrezno urejenost javnega prevoza (kot take so bile omenjene RME Slovenj Gradec, RME Nova Gorica – severni del (območje CSD Tolmin), RME Novo mesto (območje CSD Črnomelj in Metlika, območje CSD Litija, ki je pridruženo RME Domžale, območje CSD Sežana v RME Koper)), torej pomanjkanje v prometnih povezavah in otežen dostop do programov socialne aktivacije ter drugih organizacij. Kaže se tudi specifika obmejnih regij z Avstrijo in Italijo, saj tamkajšnji prebivalci lahko iščejo v teh državah (legalne in nelegalne) načine za boljši zaslužek in jih aktivacijski programi ne privabijo. Po mnenju posameznih koordinatorjev je težka primerljivost regij tudi zaradi razlik v karakteristikah prebivalcev – v miselnosti, stopnji izobrazbe itn. Koordinatorji vzhodnih regij (RME Novo mesto in Murska Sobota) specifičnost omenjajo tudi v prisotnosti romske populacije v regiji, v Pomurju tudi močne madžarske skupnosti. Specifika, ki se je zgodila znotraj projekta socialne aktivacije, je tudi kadrovska fluktuacija v nekaterih regijah (določen delež koordinatorik socialne aktivacije je uveljavljal materinski dopust), zato v nekaterih regijah v začetku ni bilo dovolj koordinatorjev. V RME Ljubljana so to reševali s prerazporeditvijo nalog koordinatorkam iz regij, kjer se programi ne izvajajo, nekateri koordinatorji so se pridružili naknadno, sredi izvajanja projekta, nekje se še iščejo novi kadri.

Velik delež intervjuvancev kot pomembno temo izpostavlja prostovoljno vključitev udeležencev v projekt. Tisti, ki to omenjajo, podpirajo idejo, da ni prisile in da se vključijo tisti, ki želijo. Posamezniki navajajo, da je ravno prostovoljnost udeležbe nekatere ljudi pritegnila v projekt in jih zaradi tega precej v projektu vztraja. Nekateri pa kot slabost prostovoljne udeležbe in ne sankcioniranja tistih, ki se v program ne želijo vključiti ali programa ne obiskujejo, navajajo negotovost v projektu (glede same vključitve, morebitnih nenadnih izstopov, obremenjenost izvajalcev s tem itn.). Ljudje se po mnenju teh koordinatorjev težje vključijo, nekaterim je motivacija denar in jim nizka višina nagrade ne

predstavlja motiva za udeležbo. Nekaj koordinatorjev pravi, da s tem izgubijo potencialne kandidate, ki rabijo več podpore za vključitev, nimajo uvida v težave, pa bi jim po njihovem mnenju udeležba koristila (na primer družine s težavami) in bi glede na izkušnje šele tekom programa lahko dobili uvid, da jim ta koristi. Posamezniki namreč navajajo, da se nekaterim udeležencem vrsta motivacije tekom programa spremeni (od zunanje – finančne, do notranje – da naredijo nekaj zase). Koordinatorji, ki spregovorijo o omenjeni temi, težko navajajo predloge za premostitev dileme. Eden izmed intervjuvanih, ki poda konkretnější predlog, ne predlaga pogojevanja, marveč nagrajevanje (na primer povečanje višine denarne socialne pomoči tekom udeležbe v programu).

4.2 POSTOPEK IN NAČINI DELA KOORDINATORJEV SOCIALNE AKTIVACIJE

Slika 4.1: Prikaz okvirnega postopka cikla dela koordinatorjev socialne aktivacije



Posamezni koordinatorji navajajo, da so bili ob začetku zaposlitve najprej nameščeni na CSD, kjer so opravljali delo strokovnih delavcev, le da niso smeli operirati z osebnimi podatki. Ob tem so spoznali določene uporabnike in jim predstavili projekt socialne aktivacije.

Kot sta predlagali že Trbanc in Smolej Jež (2017), je bila prva izmed nalog koordinatorjev socialne aktivacije *mreženje*. V nasprotju z vodili avtoric so se mreženja lotili vsi koordinatorji v regionalni mobilni enoti in ne samo eden, tudi zato, ker izvajalci programov ob nastopu dela koordinatorjev še niso bili izbrani. Posledično je bila to njihova edina naloga v začetnem obdobju. Tekom mreženja so pregledali in vzpostavili mrežo obstoječih organizacij v regiji, predstavili so se organizacijam in jim predstavili projekt, izvedli so sestanke z namenom pregleda skupnih točk, razčiščevanja pristojnosti. Koordinatorji so akterje zajeli različno široko (nekateri omenjajo CSD in UD, spet drugi pa so stopili v stik tudi z nevladnimi organizacijami, občinami, zdravstvenimi domovi, domovi starejših občanov ali celo širše – policijske postaje, fakultete, šole, potencialne delodajalce – samostojne podjetnike, trgovine, posamezni celo bencinske servise in

podobno). Nekaj koordinatorjev je tekom mreženja v regijah, kjer ni bilo izbranih programov socialne aktivacije, povabilo kompetentne organizacije iz mreže k prijavi na naknaden razpis za vmesne programe, da regije ne bi ostale brez programov. Posamezni koordinatorji navajajo, da so v začetnem obdobju (junij 2017–avgust 2017) imeli veliko časa za mreženje, tekom izvajanja programov pa je tega časa manj, zato se v posameznih regijah ne uspejo mrežiti. Nekateri mreženje izpostavijo kot koristno, saj tako poznajo mrežo ponudbe organizacij v lokalnem okolju in lahko udeležence lažje napotijo v programe drugih akterjev, če jih ti potrebujejo, prav tako se v nekaterih regijah tudi drugi deležniki obračajo na njih. Posamezni pa menijo, da bi bilo mreženje potrebno sistemsko urediti in da ne zadostuje, če je to samo vloga koordinatorjev. Podane informacije o projektu socialne aktivacije so bile po njihovem mnenju marsikje presplošne in niso dosegle vseh zaposlenih na CSD, ampak večinoma le zaposlene na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, medtem ko zaposleni na področju družine, prve socialne pomoči in drugih področjih dela na določenih CSD s projektom niso seznanjeni. Po mnenju posameznikov bi bilo potrebno projekt bolj promovirati.

Ko je bil izvajalec programov znan, so se nekateri koordinatorji z njim spoznali in povezali.

V nasprotju z vodili, ki sta jih podali Trbanc in Smolej Jež (2017), koordinatorji niso smeli sodelovati pri oblikovanju seznama za vključitev v dolge programe socialne aktivacije zaradi varovanja osebnih podatkov. Koordinatorji navajajo, da so *nabor kandidatov* za vključitev v kratke programe opravili CSD, za vključitev v dolge pa UD. Tako pravzaprav težko ocenijo, katere ljudi so slednji vključevali v nabor kandidatov. Nekateri omenjajo, da so tekom mreženja skupaj s CSD in UD opredelili ciljno skupino uporabnikov, drugače pa so se UD in CSD za nabor odločali na podlagi podanih formalnih kriterijev in po lastni strokovni presoji. Nekaj koordinatorjev bi si želelo v večji meri sodelovati pri naboru. Ker skupine v določenih regijah niso bile polne, so bili potrebni dodatni nabori. Posamezni koordinatorji opozarjajo na slabo informiranost kandidatov iz naknadnih naborov.

UD in CSD so nato kandidate za dolge programe vabili tudi na *informativno skupinsko predstavitev*, za izvedbo katere so bili zadolženi koordinatorji. Izvedbe so se od regije do regije nekoliko razlikovale bodisi v velikosti skupin vabljenih (od 15 do 60 oseb na eno predstavitev) bodisi v načinu izvedbe. V nekaterih regijah so predstavitev izvedli koordinatorji sami, v drugih pa skupaj z izvajalci in predstavniki CSD ter UD. Kot dobro se je po mnenju večine koordinatorjev izkazalo izvesti predstavitve v manjših skupinah

(približno 20–30 oseb), saj je v primeru večjega števila udeleženi oteženo podajanje informacij, manj je možnosti za razpravo in za vzpostavitev osebnega stika. V manjših skupinah se lahko bolj posvetijo posameznikom, večja je sproščenost in manjša možnost, da udeleženci z negativnim pristopom potegnejo še druge v to držo. Kot pozitivno se je pokazalo tudi, če je predstavitev potekala skupaj z izvajalci programov, saj ti najbolj poznajo program, ter če so se izvedbi pridružili tudi predstavniki CSD in UD, saj so kandidati dobili uvid, da je sodelovanje timsko, poleg tega so lahko pridobili tudi druge informacije. V posameznih regijah se je kot učinkovito pokazalo, ko so izvajalci opravili slikovito predstavitev in s seboj prinesli izdelke z drugih projektov. V eni regiji se je kot učinkovit pokazal kratek motivacijski filmček koordinatorjev, spet v drugi pa »power point« prezentacija. Kandidate je ponekod privabila tudi prostovoljnost udeležbe ter podajanje informacij v uporabnikom razumljivem, preprostem jeziku. Posamezni koordinatorji v regijah s kratkimi programi, ki so bili namenjeni ženskam iz tujih okolij, so kot pomembno izpostavili prisotnost prevajalke na predstavitvi, prevod pogodbe in opisa programa. Po izkušnjah nekaterih regij centri kandidatov za kratke programe niso dovolj informirali, zato so z namenom podati kvalitetnejše informacije samoiniciativno pripravili skupinske predstavitve tudi za te kandidate, četudi prvotno niso bile predvidene. Ob zaključku predstavitve so zainteresirani kandidati podpisali soglasje za dovoljenje uporabe osebnih podatkov in dopustitve možnosti kontaktiranja. Večina je kandidatom vabila na osebni razgovor posredovala po pošti, posamezni koordinatorji pa so zaradi kratkega roka do začetka izvajanja programov vabila izročili kar na informativni predstavitvi.

V šestih regionalnih mobilnih enotah navajajo, da je bilo enostavno opraviti nabor kandidatov in pridobiti soglasja, zanimanje je bilo veliko, v nekaterih regijah so imeli celo seznam čakajočih (v RME Celje, Domžale, Koper, Kranj, Murska Sobota, Nova Gorica – južni del), medtem ko je bilo v drugih nabor težko opraviti, programi so se začeli z nižjim številom, kot je bilo predvideno, potrebni so bili dodatni nabori (RME Ljubljana, Nova Gorica – severni del, Novo mesto, Slovenj Gradec). Razloge za težave pri vključevanju nekateri koordinatorji vidijo v strukturnih dejavnikih (nizka brezposelnost v regiji in s tem nizko razpoložljivo število kandidatov, velike razdalje v regiji in neurejenost javnega prevoza, neurejenost varstva otrok) in v ohlapno podanih informacijah, neustreznem pristopu izvajalca programov ter nemotiviranosti uporabnikov. Na enostaven nabor je po mnenju koordinatorjev vplivala bodisi visoka stopnja brezposelnosti bodisi privlačnost

izvajalca in vsebine programa ter visoka motiviranost uporabnikov. Težave z naborom in osipom so v posameznih regijah reševali tudi tako, da so vključili kandidate iz regij, kjer se programi niso izvajali (udeleženci iz Logatca so se vključili v program v Idriji).

Nadalje so koordinatorji s kandidati opravili *individualne razgovore*. Z udeleženci kratkih programov so skladno z navodili opravili en razgovor, z udeleženci dolgih pa po regijah različno (največ jih je opravilo tri razgovore, nekateri dva do tri, nekateri pa tudi več (štiri, pet ali šest)); ti so število prilagodili potrebam osebe. V določenih regijah so bili časovno omejeni, saj so od MDDSZ čakali sklep o izbranem izvajalcu, kar je skrajšalo čas za opravljanje razgovorov do pričetka programa. Posamezniki so opozorili, da je pri ponovnem naboru ob nadomeščanju izstopov časa za razgovore manj, saj programi že tečejo. V teh primerih predlagajo skrajšan postopek. Nekateri koordinatorji kot pomembno izpostavljajo, da so individualne razgovore opravljali v lokalnem okolju kandidatov (na krajevno pristojnih CSD in UD ali na lokaciji izvajalca programa). Tekom razgovorov so s kandidati za dolge programe oblikovali *individualni dogovor*, pri čemer so sledili smernicam in obrazcem, posredovanim s strani MDDSZ, del priprave dogovora pa so prepustili tudi lastni strokovni presoji. V večini so zajeli osnovne podatke, ključne dogodke iz preteklosti in sedanjosti ter cilje, želje, potrebe za prihodnost, kar v veliki meri sledi metodi osebnega načrtovanja in izvajanja storitev (Škerjanc, 2006; Flaker idr., 2013). Nekateri so se osredotočili na življenjske zgodbe, posamezniki so smernice prilagodili – osebne teme (ključne dogodke, osebe iz preteklosti ipd.) so raje izpustili in začeli pogovor s t. i. nevtralnimi temami (zaposlitev, izkušnje ...). Koordinatorji iz ene regije so bili še posebej kreativni in so kandidate vprašali po najboljših pet delovnih mestih, ki bi jih želeli opravljati. Nekateri so skladno z navedbami Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002) vključevali izključno teme, ki so jih želeli vključiti uporabniki, pri zapisu uporabili njim razumljiv besednjak, tako je nastal skupen izdelek koordinatorjev in kandidatov. Določeni so pred zaključkom ponudili zapis kandidatom v branje in dopolnitev. Ob podpisu individualnega dogovora so kandidati podpisali tudi pogodbo za vključitev v program. V večini regij je bil individualni dogovor podlaga za izdelavo izvedbenega načrta izvajalca z udeležencem in podlaga za načrtovanje izhodov. V nasprotju s priporočili Jelke Škerjanc (2010) se individualni dogovor tekom dela ne spreminja, dopolnjuje in preoblikuje pa se izvedbeni načrt. Posamezni koordinatorji opozarjajo, da bi bilo koristno uvesti zapisovanje individualnih dogovorov tudi s kandidati za kratke programe, sicer v krajši in manj poglobljeni obliki, torej toliko, da bi podali okvirne informacije, ki bi bile v pomoč pri

načrtovanju dela in izhodov. Omenjeni posamezniki za lastne potrebe predlagane zapise že ustvarjajo. Koordinatorji v regijah, kjer se izvajajo kratki programi za ženske iz drugih kulturnih okolij, navajajo oteženo izvajanje individualnih razgovorov s kandidatkami, saj nimajo svojega tolmača, izvajalcev tolmač pa ima omejeno število plačanih ur, da bi lahko individualno izvajali razgovore, postopek individualnih razgovorov bi bil zamuden in manj učinkovit. Posamezni koordinatorji so težavo rešili tako, da so organizirali skupinske informativne predstavitve in podpis pogodb ob prisotnosti kulturne mediatorke izvajalca. Posamezniki opozarjajo, da so tekom izvajanja razgovorov s kandidati vzpostavili zaupen odnos, ki pa se je tekom vključitve kandidatov v program nekoliko izgubil.

Na prvi dan pričetka programa so posamezniki sprejeli udeležence na lokaciji izvajalca ali pa jim nudili spremstvo do lokacije, spet v drugi regiji so se jim pridružili v programu, kar se je pokazalo kot dobra praksa.

V kolikor je v programih prišlo do izstopov (do osipa ali morebitnih zaposlitev) udeležencev, so koordinatorji te v obdobju prvega in drugega modula (prva dva meseca) nadomeščali. Kjer je bilo izstopov več, so koordinatorji lahko to doživljali kot stresno, saj je bilo potrebno ponoviti celoten prej naveden postopek.

V času izvajanja programov je naloga koordinatorjev *spremljanje*. Koordinatorji udeležence obiskujejo v programih, v nekaterih regijah programe obiskujejo enkrat tedensko, v drugih dvakrat ali enkrat mesečno oziroma po potrebi pogosteje. Spet drugi udeležence povabijo na pogovor v svoje prostore ali jih pokličejo, posamezniki napišejo e-pošto. Z udeleženci rešujejo sprotne težave (na primer težave s komunikacijo v skupini, finančne težave, stanovanjska problematika, psihosocialne stiske, zdravstvene in duševne težave, nasilje v družini, podajanje informacij v zvezi s potekom projekta, motiviranje ...), in sicer z individualnimi pogovori, pogovori skupaj z izvajalko ali s celotno skupino. Nekateri navajajo tudi sodelovanje z uporabniki, ki niso vključeni v program. Z njimi ohranjajo stike preko razgovorov do naslednjega cikla programa. Poleg tega spremljajo tudi delo izvajalcev, organizirajo delovne sestanke in sodelujejo z drugimi deležniki v regiji (CSD, UD itn.). Načini sodelovanja z izvajalci in drugimi deležniki bodo opredeljeni v nadaljevanju.

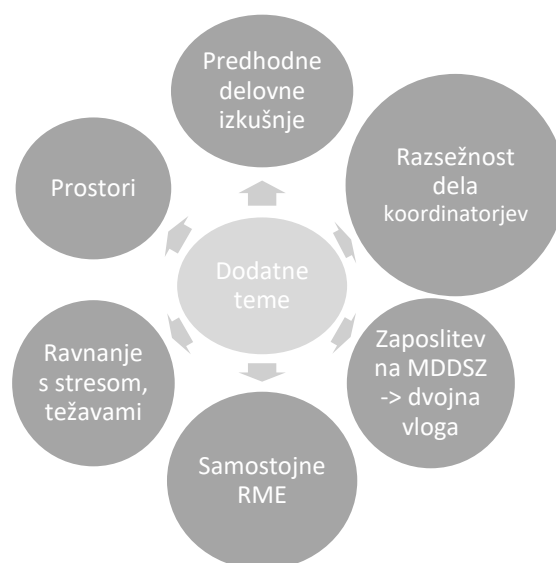
Delo ob *zaključku programov* večina koordinatorjev lahko šele napove, saj dolgi programi še tečejo. Predvideno je trimesečno spremljanje udeležencev po zaključku programa, kar posamezniki ocenjujejo kot koristno. Svoje delo ob zaključku programov načrtujejo s

povabili udeležencev na razgovor z namenom evalvacije programa, kjer pregledajo individualni izvedbeni načrt in oblikujejo zaključno poročilo. Nekateri koordinatorji predvidevajo tesnejše sodelovanje z ZRSZ in s CSD. Posamezni koordinatorji v regijah, kjer so se udeleženci zaposlili in predčasno zaključili program ali pa so zaključili kratke programe, so povabili udeležence na razgovor, preverili njihov vidik doživljanja in koristnosti programa, pregledali individualni dogovor in izvedbeni načrt ter (posamezniki skupaj z udeleženci) napisali zaključno poročilo.

Pri delu koordinatorjev je prepoznati uporabo raznovrstnih *metod socialnega dela*. Omenjajo individualni pristop, skupinske razgovore, multidisciplinarno sodelovanje, povezovanje deležnikov in uporabnikov. V socialnem delu te metode imenujemo metoda dela s posameznim primerom, socialno delo s skupino in skupnostjo (Milošević Arnold in Postrak, 2003). Navajajo obiske v programih, kar je značilnost metode terenskega dela (Milošević Arnold, 2009). Najpogosteje navajajo pogovor, motiviranje, informiranje, vzpostavitev zaupnega in spoštljivega odnosa z udeleženci, pomoč in podporo. Prepoznati je tudi elemente koncepta delovnega odnosa (po Čacinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2008), nekaj jih opisuje značilnosti vzpostavitve dogovora o sodelovanju, soustvarjanja, osebnega vodenja (*»Nismo govorili o nekih pravicah, programih, ciljnih skupinah, pač pa to, da sem bil tudi jaz vmes brezposeln. Kako sem se tudi sam počutil, da me nihče ne sliši, da me noben ne razume, da je z mojo kariero konec in kako sem se na neke bilke, ki sem jih videl, začel oklepati in kako je šla stvar navzgor. Tukaj se prav spomnim, kako so oči pri uporabnikih zažarele. So takoj povedali, da so tudi sami v taki situaciji in dejansko so potem prihajali k nama s sodelavko.«* (D27)), etike udeleženosti (izogibanje strokovnjaštvu, podajanje odgovornosti uporabnikom), znanja za ravnanje (uporaba udeležencem razumljivega jezika), veliko je bilo elementov perspektive moči in krepitve moči (po Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002 ter Dragošu, 2008) (*»Predvsem poudarjanje točk, kjer je oseba res močna. Ne boš ene osebe, ki ima komunikacijske težave, spodbujal, naj osebno nese prošnjo, ampak ji boš pomagal napisati prošnjo in izpostaviti to, kar lahko pokaže. Da ne zavajaš. Ali pa eno osebo, ki nima delovnih izkušenj, ima pa dobre komunikacijske sposobnosti, je prijetna, spodbujaš, da osebno nese prošnjo in pove, da ima željo po opravljanju tistega dela. Tako no, da včasih malo pozabijo, v čem so dobri in jih v tej smeri usmeriš.«* (I175)). Navedeni so bili primeri zagovorništva (po Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002) (*»S sodelavko sva šla do Karitasa in na Rdeči Križ, se zmenila, če je mogoče plačati položnico. S seboj smo po teh ustanovah vzeli izvajalca in jim*

pokazali, kako naj delajo.»; »Sodelavka je šla z enim urejat zadeve na CSD in na občino v zvezi z IDPP, da so kupili en štedilnik.« (E84)), reševanja socialnih stisk udeležencev in kot že predhodno omenjeno tudi metoda individualnega načrtovanja oziroma osebnega načrtovanja in izvajanja storitev (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002; Škerjanc, 2006; Flaker idr., 2013). Zaslediti je tudi elemente dialoške prakse (Šugman Bohinc, 2007) – konfrontiranje, opazovanje in zrcaljenje neverbalne komunikacije, preokvirjanje (*»Ker na primer nekdo pripoveduje: "Sem šel na en razgovor, pa tam nisem bil izbran. Potem sem nastopil poskusno delo nekje, sicer sem bil priden, pa nismo nadaljevali ..." On vse to vidi v negativni, da mu ni uspelo. Potem pa mi v bistvu preobrnemo zadevo in rečemo: "Ampak ali se vi zavedate, koliko napora ste vložili v to in še vedno vztrajate? Zelo ste vztrajni in veliko daste na to, da bi vam uspelo." Človek dobi potem tako sliko.« (J38)). Poleg tega je razbrati tudi preverjanje razumevanja, uporaba metafor udeležencev, dajanje občutka slišnosti udeležencev. Nekateri koordinatorji kot pomemben dejavnik vidijo, da imajo dovolj časa za delo z udeleženci, večina pa, da ostajajo v rednih stikih z udeleženci. Pri njihovem delu je prepoznati tudi raziskovanje življenjskega sveta uporabnika (Šugman Bohinc, Rapoša Tajnšek in Škerjanc, 2007) (*»Da osebo vidiš kot celoto, da jo spoznaš in njegovo življenjsko zgodbo od prej, da razumeš, zakaj je tako, kot je danes, kako ga je njegovo življenje pripeljalo do te točke.« (H63)),* raziskovanje zelenih ciljev, usmerjanje k rešitvi in načrtovanje (naj)manjših možnih korakov k rešitvi. Vsi navajajo delo z neprostovoljnimi uporabniki, ki imajo odpor do storitev (Šugman Bohinc, 2006). S slednjimi skušajo delati sodelovalno, ne obsojajoče, jim prisluhniti, jim ponuditi pomoč (alturizem), jih motivirati, spodbujati k vključitvi, se osredotočati na pozitivne vidike vključitve, a jih ne prepričujejo. Velik del koordinatorjev opisuje značilnosti altruizma (pripravljenost pomagati), nekateri pa tudi empatičnosti, kar sta značilnosti prosocialnega vedenja po Mikuš Kos (2017). Drugi so prilagodljivi, razumevajoči in vztrajni, upoštevajo prostovoljnost udeležencev, se trudijo za ohranjanje sproščene klime, neformalnost tudi tako, da sproščeno uredijo svoje prostore. Nekaj jih opisuje tudi pomen lastnosti koordinatorja, ali se ujamejo z udeleženci. Določeni spremljajo zadovoljstvo uporabnikov.*

Slika 4.2: Dodatne teme, ki jih koordinatorji naslavljajo glede svojega dela



Kot je razvidno iz zgornje slike, koordinatorji naslavljajo tudi druge teme pri svojem delu. Za delovno mesto koordinatorja socialne aktivacije so bile zahtevane predhodne delovne izkušnje v socialnem varstvu. Koordinatorji omenjajo izkušnje s CSD, NVO, področij brezdomstva, težav v duševnem zdravju, odvisnosti od alkohola, dolgotrajne brezposelnosti ... Izkušnje koordinatorji izpostavljajo kot pozitivne, saj so jim koristile pri delu, lahko so potegnili vzporednice s prejšnjimi delovnimi mesti. Koristno je bilo tudi predhodno poznavanje organizacij, na primer pri mreženju, saj so imeli že vzpostavljene kontakte z njimi, te so jim zaupale, sodelovanje z deležniki je bilo lažje. Večletne izkušnje so nekaterim koristne tudi pri lažjem premoščanju izzivov pri delu. Delo koordinatorja je po mnenju določenih koordinatorjev široko zastavljeno. Slednji kot pozitivno izpostavljajo, da imajo precej svobode pri svojem delu (vključijo lahko širok spekter akterjev, delo lahko oblikujejo precej individualno), vendar posamezniki menijo, da so precej omejeni z delom izvajalca programa, katerega kvaliteta dela vpliva na izide uporabnikov. Spet drugi pa navajajo, da je njihov okvir dela odvisen od pravil, ki jih narekuje delodajalec MDDSZ, ta pa so pogosto birokratske namesto strokovne narave. To, da so koordinatorji zaposleni na MDDSZ, se po mnenju nekaterih negativno odraža pri delu z izvajalci programov. V nekaterih regijah so določeni izvajalci vlogo koordinatorjev dojeli kot nadzor in ne sodelovanje, zato niso iskreni, sodelovanje je oteženo. V posameznih regijah celo nasprotujejo prihodu koordinatorjev v program in dogajalo se je, da so koordinatorjem izvajalci naslavljali tudi vprašanja, ki zadevajo skrbnike pogodb na MDDSZ, vendar nanje koordinatorji niso imeli odgovora, kar je povzročalo še dodatne napetosti. Dvojna vloga se odraža pri delu z uporabniki, saj ti niso prepričani, komu zaupati. V posameznih regijah pa

se kaže zaposlitev koordinatorjev v okviru MDDSZ kot prednost, saj imajo uporabniki občutek, da se z izvedbo projekta ministrstvo zanima za njihove težave. Nekateri koordinatorji se različno opredeljujejo tudi do tega, ali naj bo njihovo delovno mesto še naprej umeščeno znotraj samostojne regionalne mobilne enote ali naj bo v okviru že obstoječih institucij (CSD). Določeni to izpostavljajo kot prednost, saj menijo, da so v drugačni poziciji, ker jih uporabniki dojemajo kot novost, prihajajo z manj odpora in bolj sproščeni, sploh če so imeli z obstoječimi institucijami slabe izkušnje. Posamezni koordinatorji menijo, da nekateri CSD aktivacije ne podpirajo in jo dojemajo kot konkurenco, zato bi težje delali strokovno in kvalitetno, če bi bili umeščeni v delovanje CSD. Spet drugi pa bi projekt raje videli umeščen kot eno izmed storitev CSD, ker bi že imeli okvirne informacije o uporabnikih, poznali bi njihove zgodbe (ne bi bilo ovir z varovanjem osebnih podatkov), uporabnike bi lažje dosegli, saj sedaj vse poteka na novo. Lažje bi vzpostavili mrežo akterjev, ker so že vzpostavljene vezi. Poleg tega posamezniki menijo, da bi bili tako bolj deležni strokovne podpore pri svojem delu, supervizije. Sedaj sicer imajo srečanja s predstavniki PE na MDDSZ, kjer predstavijo ovire pri svojem delu, vendar pogrešajo supervizijo. Nekateri težave rešujejo z drugimi koordinatorji iz svoje regije ali drugih regij. Posamezni omenjajo, da so za delo pomembni dobri odnosi med koordinatorji. Motivacijo za nadaljnje delo in reševanje stresa nekaterim dajejo uspehi, napredki udeležencev, njihove pozitivne in ganljive zgodbe. S tem, da je projekt piloten in se sistem šele vzpostavlja, ter z neodvisnim položajem koordinatorjev od drugih institucij (torej, da projekt ni uvrščen kot storitev v okviru obstoječih institucij) so povezane tudi različne lokacije pisarn po regijah. Oblikovalci sistema so lokacije prostorov za koordinatorje zbirali različno od regije do regije, predvidoma glede na razpoložljive kapacitete v regiji. V večini regij imajo koordinatorji prostore v stavbah CSD, vendar so nekoliko ločeni. V določenih so dislocirani od obstoječih organizacij, kar je kot že omenjeno lahko prednost ali slabost. V Ljubljani imajo koordinatorji trenutno prostore na MDDSZ, kar pri uporabnikih ne ustvarja pozitivnega občutka, saj gre za institucijo nadzora, ob vstopu je potrebno iti čez protokol ipd. V določenih regijah so prostore čakali več mesecev, v posameznih pa so še vedno brez prostorov, kar predstavlja izziv. Za zapisovanje in druga opravila so slednji dobili odobreno delo na domu, za delo z uporabniki in drugimi deležniki je potrebno veliko prilagajanja – razgovore opravljajo v prostorih izvajalcev, pred nastopom dela teh so se dogovarjali s CSD in UD, pri njih potekajo tudi sestanki drugih deležnikov. Svoje prostore pogrešajo tudi zaradi pomanjkanja podpore s strani drugih koordinatorjev v regiji. Omenjena regija brez svojih prostorov

obsega veliko geografsko površino, tako da bi kljub vzpostavitvi pisarne bilo potrebno obilo terenskega dela, da bi lahko dosegli udeležence.

4.3 OCENA SODELOVANJA Z UDELEŽENCI PROGRAMOV

Velik del koordinatorjev ocenjuje sodelovanje z udeleženci kot dobro ali dokaj uspešno, navajajo dobre izkušnje. Z nekaterimi udeleženci (predvsem tistimi samoiniciativnimi) je sodelovanja več, za sodelovanje z drugimi se morajo bolj potruditi. Kvaliteta sodelovanja je odvisna tudi od odnosa z izvajalcem programa. V nekaterih regijah je slednje zelo dobro, v posameznih pa izvajalci koordinatorjem ne zaupajo predvsem zaradi prej omenjene dvojne vloge (izvajalci koordinatorje dojemajo kot nadzor, posledično jih podobno vidijo tudi uporabniki in jim ne zaupajo) ter tudi zaradi premalo pogostih stikov. Spet v drugih regijah je zaupanje visoko, udeleženci se obračajo po pomoč na koordinatorje, jih dobro sprejmejo, ko jih obiščejo v programu. Določeni koordinatorji navajajo, da so z udeleženci vzpostavili zelo dober stik predvsem na individualnih razgovorih pred vključitvijo v program, po večini ga vzdržujejo, nekje stik upada. V posameznih regijah poročajo, da osebe, ki so izstopile iz programa, zavračajo sodelovanje, spet v drugih pa z delom z nekaterimi udeleženci nadaljujejo tudi po izstopih ali po zaključku programov.

4.4 PROGRAMI IN IZVAJALCI PROGRAMOV SOCIALNE AKTIVACIJE

Po navedbah intervjuvanih koordinatorjev se v regijah izvaja različno število in različni tipi programov, kar je prikazano v naslednji preglednici.

Preglednica 4.1: Prikaz števila in tipov programov po regionalnih mobilnih enotah na dan 30. 3. 2018

Regionalna mobilna enota (RME)	Število in tipi programov	
CELJE	2 dolga	2 kratka (tip A in tip C)
VELENJE	1 dolgi	2 kratka (tip A in tip C)
SLOVENJ GRADEC	2 dolga	1 kratek (tip A)
MURSKA SOBOTA (LJUTOMER)	2 dolga	1 kratek (tip A)
MARIBOR*	3 dolgi	2 kratka (tip A in tip C)
PTUJ*	2 dolga	1 kratek (tip A)
TRBOVLJE	Programi se ne izvajajo.	
KRŠKO	Programi se ne izvajajo.	
NOVO MESTO	2 dolga	
LJUBLJANA	4 dolgi	1 kratek (tip C)
OBLJUBLJANSKA REGIJA – VZHOD (DOMŽALE)	1 dolgi	1 kratek (tip A)
OBLJUBLJANSKA REGIJA – VZHOD (KOČEVJE)	Programi se ne izvajajo.	
KRANJ	3 dolgi	1 kratek (tip A in tip C)
NOVA GORICA	2 dolga	
POSTOJNA	Programi se ne izvajajo.	
KOPER	1 dolgi	
SKUPAJ	25 dolgih	13 kratkih (od tega 8 tipa A in 5 tipa C)

* Intervju s koordinatorji označenih RME ni bil opravljen, vir informacij o izvajanju programov v teh dveh RME je gradivo Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo na dan 21. 5. 2018.

Iz preglednice je razvidno, da se v projektu socialne aktivacije na dan 30. 3. 2018 izvaja 25 dolgih in 13 kratkih programov. V štirih regijah se programi ne izvajajo, v treh pa se izvajajo samo dolgi programi; tam koordinatorji pogrešajo kratke programe. Razbrati je tudi, da je (z izjemo Kranja) ponudba programov zelo okrnjena. Ponudba ni bogata tudi zato, ker v nekaterih RME po navedbah izvajalcev različne programe izvaja isti izvajalec. Določeni deli nekaterih regij ostajajo nepokriti s programi (v RME Domžale je to območje Litije, v RME Koper je to na področju Sežane, v RME Kranj območje Bohinja in Jesenic, v RME Nova Gorica območje Tolmina ter v RME Novo mesto področje Črnomlja in Metlike). V določenih regijah omenjajo, da bodo predvidoma začeli delovati hibridni (vmesni programi) (v RME Domžale, Koper, Kranj, Murska Sobota, Nova Gorica, Novo mesto), skrajšani na pet mesecev in z manj strogimi pogoji za vključitev, kar bo po oceni koordinatorjev nekoliko razširilo možnosti izbire uporabnikov ter odpravilo vrzel nepokritih delov regije s programi in vrzel kratkih programov.

V nekaterih regijah koordinatorji izpostavljajo *dobre primere izvajalcev programov*. Kot primer dobre prakse so izpostavljeni programi, kjer izvajalec zasnuje program zelo individualizirano, izhaja iz virov moči udeležencev (njihovih močnih točk, obstoječih znanj), vsebine sooblikuje z udeleženci, te sproti prilagaja posameznikom in opušta udeležencem nezanimive vsebine ter vpeljuje take, ki so zanje nove, zanimive, koristne. Kot dobri so se pokazali izkušeni, strokovni izvajalci z veliko paleto znanj, ki konkretno

delajo z ljudmi, na primer pomagajo udeležencem vzpostaviti stik z delodajalci v okolju, omogočijo učenje novih spretnosti (npr. slovenščine, angleščine). Pohvalili so izvajalce, ki delajo z najboljšim interesom za udeležence. Pomembne so tudi lastnosti izvajalcev, njihova energija ter vzpostavitev zaupnega odnosa z udeleženci.

V nadaljevanju sledi opis nekaj primerov individualno zasnovanih programov.

V enem primeru dobre prakse programa sta bila prva dva meseca namenjena delu na samopodobi udeležencev, komunikaciji, bili so deležni izobraževanj, delavnic, enkrat tedensko rekreacije, predstavitev podjetij in nato ogleda procesa dela ter dogovora za usposabljanje pri njih. Tretji modul je izvajalec načrtoval na podlagi individualnega dogovora udeleženca, v katerem je bil vključen zapis petih udeležencevih najboljših želenih delovnih mest, ki bi si jih želel opravljati. Izvajalec je izhajal iz dogovora in ga nadgradil do te mere, da je sledil željam udeležencev, da ti opravljajo usposabljanja v katerem od želenih podjetij iz dogovora. Izvajalec pa z njimi vsaj enkrat tedensko ohranja stik.

Naslednji pohvaljen program je ravno tako individualizirano dvakrat tedensko omogočal udeležbo pri delodajalcu (do maksimalno dva udeleženca), prilagojeno zmožnostim in potrebam posameznikov, njihovi izobrazbi ipd. Na podlagi vzpostavljenih vezi sta se dve osebi že zaposlili.

Spet drugi izvajalec je za udeleženca, ki mu težavo predstavlja sedenje na enem mestu, si želi biti zunaj in potrebuje bolj razgibane dejavnosti, uredil prakso v zavetišču za živali. Medtem ko si je v enem izmed programov nekdo želel pridobiti dodatno znanje s področja programiranja, so mu omogočili, da preko spleta z brezplačnimi tečaji pridobi potrdilo o opravljenih znanjih za programiranje. Spet drugi osebi s ciljem usmeritve v prodajo šivanih izdelkov so omogočili šivalni stroj, donacijo blaga in tečaj s strokovnjakom s področja šivanja.

V eni regiji so pohvalili prakso izmenjave različnih profilov in znanj med programi. Izvajalec dolgega programa je organiziral predavanje o podjetništvu, izvajalec kratkega pa predavanje s področja sociale, duševnega zdravja.

Preglednica 4.2: Pomanjkljivosti programov in izvajalcev programov

Sistemske pomanjkljivosti	Organiziranost, značilnosti izvajalcev
1. Dolžina	1. Pomanjkanje kompetentnosti in strokovnosti
2. Velikost skupine	2. Nerazumevanje bistva koncepta socialne aktivacije
3. Heterogene skupine	3. Vsebina programov (nefleksibilnost)
4. Razpisni pogoji	4. Menjavanje strokovnih vodij
5. Omejenost udeležencev na vsebine programa	5. Slab odnos z udeleženci
6. Količina dnevne prisotnosti	

V nekaterih regijah pa delo izvajalcev koordinatorji ocenjujejo negativno. Navajajo sistemske pomanjkljivosti, ki vplivajo na kvaliteto izvajanja programov. Prva je dolžina – kratki programi so po mnenju nekaterih koordinatorjev prekratki, saj so se udeleženci povezali in začeli delati na svojih težavah. Več kot polovica koordinatorjev meni, da so dolgi programi predolgi. Zaradi predolgega trajanja se uporabniki težje vključijo, imajo težave s koncentracijo in motivacijo (bojazen predstavljajo tudi prihajajoči poletni meseci in težave z varstvom otrok), prihaja do nasičenosti (v stalnem stiku samo z eno ali dvema osebama izvajalske organizacije), so zahtevni za tiste, ki programa ne zmorejo (sploh v regijah, kjer ni kratkih programov). Težave pa imajo tudi izvajalci z zagotavljanjem raznovrstnosti vsebin, saj dve osebi (kot razpis zahteva) nimata dovolj širokega spektra znanj. Nekateri navajajo, da je dolžina prvih dveh modulov dolgih programov predolga. Pozitivna plat 11-mesečne dolžine je priložnost za vzpostavitev odnosa in lažje reševanje kompleksnih težav udeležencev. Druga pomanjkljivost je zastavljena velikost skupin – število dvajsetih vključenih oseb v dolgih programih je previsoko, saj otežuje individualno zadovoljevanje potreb, intenzivno delo, povečuje konflikte med udeleženci. Tretja so heterogene skupine – osebe z raznolikimi težavami, kar otežuje individualno delo, različna izobrazba oseb, starost, različne življenjske izkušnje, lastnosti, sposobnosti socialnih veščin in različna okolja, iz katerih izhajajo. Četrta so neustrezni razpisni pogoji – prenizka dodeljena finančna sredstva, široki, presplošni in zahtevni razpisni pogoji s premajhnim poudarkom na strokovnosti izvajalcev (neustrezni kadri, omogoča preračunljivost izvajalcev) ter neprilagojenost razpisov regijskim potrebam. Premalo je predvidenega osebja (en strokovni vodja in en strokovni sodelavec za polovični delovni čas) za skupino dvajsetih oseb s kompleksnimi težavami, veliko zapisovanja dokumentacije po sami izvedbi programa, kar povzroča prenatrpan tempo za izvajalca in preobremenjenost ter otežuje intenzivno in individualno delo z udeleženci. Peta je omejenost udeležencev na vsebine programa. V določenih programih bi udeleženci potrebovali dopolnilne vsebine, ki jih programi ne ponujajo (na primer nadaljevanje izobraževanja, tečaji, znanja zunanjih

strokovnjakov, opravljanje voznškega dovoljenja, gledališče, kino itn.), vendar dodeljena finančna sredstva ne zadostujejo za zadovoljevanje individualnih potreb. Šesta sistemska pomanjkljivost je po mnenju posameznikov preobsežna dnevna prisotnost ur v programu. V kratkih programih tipa C je bilo zasnovano prenizko število ur prisotnosti kulturnega mediatorja.

Kot je iz preglednice razvidno, koordinatorji pri izvajalcih, ki se niso izkazali kot primerni, navajajo pomanjkanje kompetentnosti in strokovnosti. Nekateri izvajalci niso pričakovali udeležencev s tako kompleksnimi težavami in zato ne znajo delati z njihovimi težavami. Nekateri so se s populacijo dolgotrajno brezposelnih prvič srečali ali pa nimajo izkušenj z delom v socialnem varstvu. Ker izvajalci niso predvideli ravnanja s stiskami udeležencev (zaupanje težav), z njimi ne znajo ravnati, so v stiski ali pa jim ne namenijo pozornosti, ker to ni njihova prednostna naloga. Določeni so pričakovali, da bodo imeli koordinatorji večjo vlogo pri vsebini in bodo oni namesto njih ravnali s psihosocialnimi težavami oseb.

Težava nekaterih izvajalcev je tudi v nerazumevanju bistva koncepta socialne aktivacije. Te organizacije so ciljno naravnane, osredotočajo se na zaposlitve, njihovo razumevanje aktivacije je ekonomsko (tudi nimajo strokovnega izpita iz socialnega varstva), do udeležencev imajo prevelika pričakovanja ter so nekompetentni v naslavljanju pričakovanj udeležencev in koordinatorjev.

Pomanjkljivost je tudi vsebina programov. Prihaja do razhajanj v razumevanju vsebin izvajalca in koordinatorjev, izvajalci težko razumejo svojo vlogo v projektu. Imajo težave ponuditi udeležencem zanimive vsebine v skladu s cilji programa. Udeleženci v teh programih so zaznali negotovost izvajalcev pri načrtovanju vsebin, kar povzroča upad motivacije in napetosti v programu. V posameznih programih primanjkuje strokovnih vsebin in dela na ciljih uporabnikov. Nekateri vsebine načrtujejo s svojim razumevanjem, kar pa ne sledi vedno željam in pričakovanjem udeležencev. Prav tako imajo težave s fleksibilnostjo – vsebin ne prilagajajo potrebam udeležencev, ampak vztrajajo pri prvotno zasnovanih, čeprav te ne delujejo. V kolikor so posamezni izvajalci naslovili pobudo za spremembo predvidenih vsebin na skrbnike pogodb na MDDSZ, je bila odzivnost velikokrat slaba in dolgotrajna.

Tak je primer programa, kjer je izvajalska organizacija prijavila dve vsebini. Prvo, izmenjevalnico – prostor za izmenjavo materialnih dobrin (zunanje stranke prinesejo rabljena oblačila, prehranske artikle, higienske pripomočke itn., v zameno pa lahko

izberejo artikle iz trgovine), za udeležence pa so bile v izmenjevalnici predvidene različne aktivnosti, kot so šivanje, ustvarjanje likovnih izdelkov ipd. Drugi del vsebin so zasnovali v partnerstvu s komunalnim podjetjem: udeleženci naj bi skrbeli za urejenost okolja, sprehajalnih poti itn. Izvajalec je predvidel večino vključiti v drugi del vsebin, vendar je bil interes udeležencev ravno obraten. Program se jim je sesul, strokovni delavci niso vedeli, kako naprej, saj niso znali individualno prilagoditi vsebin.

V posameznih programih je prišlo tudi do menjavanja več strokovnih vodij programa, kar je zmanjšalo zaupanje udeležencev do izvajalca ter vodilo do slabega odnosa med izvajalcem in udeleženci.

Koordinatorji v regijah z negativnimi povratnimi informacijami udeležencev o programih izražajo zaskrbljenost glede interesa za udeležbo na nadaljnjih ciklih programov s strani kandidatov v okolju. Menijo, da bo težko pridobiti osebe za udeležbo v programu s slabim slovesom. Tudi zaposlenim na uradih za delo in centrih za socialno delo se bo morda zdelo neetično, da bi ljudi napotovali v program, ki jim bo morda bolj škodoval, kot koristil in bodo morda po vključitvi v program celo nazadovali.

Nekateri koordinatorji priložnosti za izboljšanje dela v programih vidijo v skrajšanju dolgih programov. Določeni bi trajanje zasnovali na 5–6 mesecev, vendar bi po zaključku programa predlagali daljše spremljanje udeležencev in nadaljnje delo z njimi. Koordinatorji predlagajo ohranitev vsebin začetnega modula učenja socialnih veščin, dela na sebi, spoznavanja želja, izkušenj, motivacije, vendar bi trajanje skrajšali. Pomembne se jim zdijo raznolike aktivnosti, da so udeleženci deležni konkretnega dela pri delodajalcih s sprotno podporo izvajalske organizacije in koordinatorjev. Predlagajo tudi več individualnega dela z udeleženci. Določeni priložnost vidijo v daljših kratkih programih. Posameznikom bi se dobro zdelo zmanjšati število ur prisotnosti v programu. Poleg tega nekateri koordinatorji predlagajo izbor kvalitetnih programov, višje strokovne in kadrovske zahteve za izvajalce – višjo izobrazbo, več izkušenj, znanja z različnih področij (dolgotrajno brezposelni, odvisnosti, romsko prebivalstvo v regijah, kjer je to relevantno ipd.), kombinacijo različnih kadrovskih profilov (s področja socialnega varstva, izobraževanja ter neizkoriščevalski delodajalci, ki lahko nudijo prilagojeno delo in razumejo problematiko). V eni izmed RME priporočajo izvedbo izobraževanj, ki so jih bili deležni koordinatorji, CSD in UD, tudi za izvajalce programov, da bi razumeli koncept socialne aktivacije. Nekateri si želijo tudi zmanjšanja birokracije za izvajalce. Priporočajo izbor v okolju poznanih izvajalcev, ki že imajo spletene vezi z deležniki, poznajo lokalno

okolje in je sodelovanje zato lažje. Posamezniki predlagajo možnost ponovne vrnitve v program, če ga oseba zapusti (na primer gre na poskusno delo ali sklene pogodbo o zaposlitvi za določen čas, a ne dobi podaljšane itd.), kar sedaj ni možno. Nekaj jih priložnost vidi v individualnem financiranju oziroma dopolnilnem fondu sredstev za zagotovitev individualnih potreb udeležencev, ki se sproti pojavijo. Predlagajo, da bi izvajalec del denarja za izvedbo programa lahko porabil namensko, s smotno porabo za zadovoljevanje individualnih potreb (npr. sofinanciranje šolanja, izdelava vozniškega dovoljena, obisk nadaljevalnega tečaja angleščine ipd.). Pri kratkih programih za ženske iz tujih okolij predlagajo višje število ur za prisotnost kulturnega mediatorja v programu in možnost prisotnosti slednjega tudi ob izvedbi individualnih razgovorov koordinatorjev z udeleženkami. Posamezniki priporočajo tudi možnost regijske izmenjave izkušenj izvajalcev programov, kjer bi se dobre prakse izvajalcev delile med seboj in omogočile prenos pozitivnih izkušenj tistim programom, ki morajo svoje delo izboljšati ali nadgraditi.

4.5 OCENA SODELOVANJA Z IZVAJALCI PROGRAMOV

Koordinatorji z različnimi izvajalci različno dobro sodelujejo. Sodelovanje je precej odvisno od miselnosti izvajalcev in razumevanja koncepta socialne aktivacije. V nekaterih regijah dobro sodelujejo z vsemi izvajalci, v določenih dobro sodelujejo z izvajalci kratkih programov, spet drugje pa z izvajalci dolgih. V posamezni regiji ocenjujejo sodelovanje kot odlično in v zadostni meri, v eni pa kot zelo dobro. Nekateri koordinatorji navajajo, da je bil potreben čas za vzpostavitev poteka sodelovanja, soočali so se z začetnimi nestrinjanji z izvajalci, ki pa so jih premostili. V določenih regijah prihaja do občasnih konfliktov in nestrinjanj, vendar jih sproti rešujejo, saj so izvajalci dovzetni za predloge. V štirih regijah pa izvajalci pobud koordinatorjev ne sprejemajo, tam je sodelovanje zahtevno, naporno in nekonstruktivno. Izvajalci ne vidijo prednosti vloge koordinatorja, jim prikrivajo informacije, posameznim ne dovolijo izvajanja pogovorov z udeleženci v njihovih prostorih in v času izvajanja programa, saj jih vidijo kot nadzor, zato so koordinatorji v dvojni vlogi. Težava je, ker ti izvajalci sledijo svojim ciljem, koordinatorji pa ciljem uporabnikov, zaradi česar pride do nestrinjanj.

V regionalnih mobilnih enotah, kjer sodelovanje koordinatorjev in izvajalcev poteka dobro, so sodelovanje vzpostavili z uvodnimi sestanki pred pričetkom izvajanja programov, tekom dela pa izvajajo telefonske klice, sprotne, evalvacijske sestanke z namenom pregleda napredka udeležencev in pregleda dela. Nekateri na sestanku povabijo tudi udeležence. V teh regijah z izvajalci sproti rešujejo težave, če je potrebno, v načrtovanje

pomoči povabijo tudi druge organizacije. Delo izvajalcev koordinatorji spremljajo tudi prek mesečnih poročil.

4.6 OCENA SODELOVANJA Z DRUGIMI DELEŽNIKI

Kot že omenjeno pri opisu mreženja, so koordinatorji sodelovali z različnimi deležniki, odvisno od regije. Omenjajo sodelovanje s CSD in z UD, občinami, nevladnimi organizacijami – izvajalci socialnovarstvenih programov, s programi psihosocialnega svetovanja, programi za otroke in mladino (glede zagotavljanja varstva otrok), z zdravstvenimi programi, izvajalci zaposlitvene rehabilitacije ipd. Največ omenjajo sodelovanje s kontaktnimi osebami centrov in uradov, s slednjimi so vzpostavili vezi na uvodnih sestankih z namenom predstavitve programov kontaktnim osebam. Nekateri so že takrat izmenjali skupne točke in poiskali možen prispevek deležnikov v projektu. Navajajo tudi vmesne sestanke z namenom sprotne izmenjave informacij o udeležencih, evalvacije njihovega napredka, sprotne iskanja možnosti za udeležence, v določenih regijah skupaj z izvajalci. Pri tem opažajo posredno tudi zbliževanje stika med CSD in UD. Druge deležnike koordinatorji kontaktirajo, ko udeleženci potrebujejo pomoč pri reševanju socialnih stisk (stanovanjska problematika, finančne težave, psihosocialne stiske ipd.), zdravstvenih in drugih težav, za katere projekt socialne aktivacije ne zadostuje. Večina koordinatorjev navaja dobre izkušnje s sodelovanjem z drugimi deležniki. Slednji nikoli niso doživeli zavrnitve, deležniki so idejo aktivacije dobro sprejeli, verjamejo v njen uspeh in bili pripravljeni na sodelovanje. V teh regijah od deležnikov koordinatorji dobivajo pozitivne povratne informacije. V določenih regijah bolje sodelujejo z UD kot s CSD, spet v drugih pa ravno obratno. Na dobro sodelovanje s CSD po mnenju nekaterih vpliva tudi predhodna zaposlitev koordinatorjev na CSD. Določeni sodelovanje ocenjujejo kot odlično, zelo dobro, dobro ali korektno, spet drugi pa bi si ga želeli več in bolj okrepljeno timsko sodelovanje, saj doživljajo pri določenih CSD in UD nižjo odzivnost. Ti bi si želeli večjo pretočnost informacij z vstopnimi točkami in več sodelovanja, saj kljub pobudam in sestankom premikov od njih ne doživijo. V posameznih regijah CSD namreč ne podpirajo projekta socialne aktivacije, kaže se razlika v pristopu. V primerjavi s koordinatorji so izredno zaposlitveno naravnani in pozabljajo na pomen reševanja izvornih težav udeležencev ter kandidate za vključitev slabo informirajo. Koordinatorjem v teh regijah se zdi pomembno, da bi organizacije prešle konkurenčnost med seboj na račun ljudi.

Na vprašanje, ali mreža drugih deležnikov v regiji zadostuje za zadovoljitev potreb udeležencev, koordinatorji odgovarjajo, da generalno gledano ne zadostuje (še posebej

izpostavljajo pomanjkanje v Pomurju, na območju Tolmina, Idrije, Sežane, Bohinja, Žiri, Črnomlja, Žalca, Mozirja idr., z izjemo Ljubljane in Kranja). Obstoječi programi so večinoma locirani na večja mesta, ostali deli regij pa so za programe prikrajšani. Težava je tudi fizična in prometna nedostopnost organizacij za odročne dele regij. V nekaterih regijah je ponudba vezana predvsem na javne ustanove, primanjkuje programov socialnovarstvenih nevladnih organizacij. V večini regij je ponudba odvisna tudi od ciljnih skupin in pravijo, da določena področja ostajajo nepokrita s programi. Največje pomanjkanje izražajo na področju duševnega zdravja (stanovanjske skupine, dnevni centri, skupnostna psihiatrija), odvisnosti (predvsem alkohola), manjkajo tudi brezplačni programi psihosocialnega, terapevtskega svetovanja. Omenjajo tudi težave z neurejenostjo varstva otrok, programov za otroke s posebnimi potrebami, prilagojenih delovnih mest. V nekaterih regijah opozarjajo, da je na voljo veliko programov s podobnimi vsebinami, kar povzroča težje odločitve uporabnikov, razdrobljenost organizacij, zato bi bila potrebna večja povezanost sorodnih programov.

4.7 IZZIVI PRI DELU KOORDINATORJEV

Kot je bilo večinoma že predhodno navedeno, koordinatorji omenjajo raznovrstne izzive pri svojem delu. Nekateri posebej izpostavljeni so povzeti v naslednji preglednici.

Preglednica 4.3: Pregled nekaterih izzivov pri delu koordinatorjev socialne aktivacije

Izzivi, vezani na postavitve sistema	Izzivi, vezani na delo z udeleženci	Izzivi, vezani na delo z izvajalci	Izzivi, vezani na delo z drugimi deležniki
- Nov projekt – sprotni novi izzivi; - organizacija dela (pomanjkanje informacij, pomanjkljiva navodila, menjava pravil, prepozno podane informacije, samo eno službeno vozilo, brez pisarn, usklajevanje novih programov itn.); - uokvirjanje svoje vloge, umeščanje v obstoječ sistem; - kasnejši nastop zaposlitve; - zagotavljanje udeležencem kvalitetne zaposlitve po zaključku programov; - nepoznavanje albanskega jezika.	- Motiviranje; - delo z raznovrstno socialno problematiko udeležencev; - priprava zadostnega nabora udeležencev; - informiranje; - delo – vrednota; - osebe z mejno osebnostno motnjo; - heterogenost udeležencev; - dogajanje v skupini; - iskanje izhodov skupaj z ljudmi, prilagojenim njihovim potrebam; - nadaljevanje sodelovanja po zaključku programov, preprečiti nazadovanje v preteklo stanje.	Sodelovanje z izvajalci.	- Povezovanje deležnikov v dobro ljudi; - vzpostavitev sodelovanja med obstoječimi institucijami.

Iz zgornje preglednice je razvidno, da določeni koordinatorji navajajo izzive, vezane na postavitve sistema – sproti se srečujejo z vedno novimi izzivi, težave so povezane z

organizacijo dela (od nadrejenih dobivajo premalo in pomanjkljive informacije z zamudo, pomanjkljiva navodila, pravila se menjajo, razpolagajo samo z enim službenim vozilom, posamezne regije nimajo pisarn in vlagajo veliko truda v iskanje prostorov, prilagajanje dela, delo bodo morali uskladiti s prihajajočimi novimi hibridnimi programi), svojo vlogo še umeščajo v obstoječ sistem. Izziv predstavlja kasnejši nastop dela pri koordinatorjih, ki so se zaradi kadrovske fluktuacije deleža prvotno zaposlenih koordinatorjev kasneje zaposlili. Nekaterim je v izziv zagotoviti udeležencem kvalitetno in prilagojeno zaposlitev po zaključku programov, da ne bodo deležni izkoriščanja. V kratkih programih tipa C izziv predstavlja nepoznavanje albanskega jezika

Nekateri koordinatorji naslavljajo izzive, vezane na delo z udeleženci – kako vzdrževati motivacijo, kako delati z udeleženci z raznovrstnimi psihosocialnimi težavami, kako izvesti zadosten nabor udeležencev in pred tem dobro informirati kandidate, kako spremeniti mišljenje oseb, da je delo vrednota, kako se prilagajati raznolikim značilnostim udeležencev, kako naslavljati dogajanje v skupini (konflikti ipd.), kako iskati izhode, prilagojene potrebam udeležencev, skupaj z udeleženci in ne namesto njih ter kako nadaljevati sodelovanje z udeleženci po zaključku programov, ujeti moment motiviranosti in preprečiti, da se vrnejo v preteklo stanje.

Izzivi se nanašajo tudi na že omenjeno sodelovanje z izvajalci ter na delo z drugimi deležniki – vzpostavljanje sodelovanja med obstoječimi institucijami in povezovanje deležnikov (na primer CSD, ZRSZ) v dobro ljudi.

4.8 OCENA USPEŠNOSTI PROJEKTA SOCIALNE AKTIVACIJE

Oceno uspešnosti projekta socialne aktivacije koordinatorji težko podajo oziroma jo vidijo kot relativno, tudi zato, ker je projekt še v začetkih in še teče. Večina bi oceno podala kasneje, ob zaključku projekta. Na podlagi dosedanjega dela so v nekaterih regijah bolj optimistični glede uspeha, v drugih pa manj. Nekateri verjamejo v uspešnost projekta in pravijo, da so se zelo angažirali za njegovo čim boljšo izvedbo. Velik delež koordinatorjev meni, da je bil projekt v osnovi dobro zastavljen in ponuja dobra izhodišča, vendar se pojavljajo dileme, ki pa jih sproti rešujejo in projekt se izboljšuje. Po mnenju nekaterih koordinatorjev pomemben delež k uspešnosti projekta prispeva kvaliteta izvajanja programa izvajalske organizacije, saj je ta največ v stiku z udeleženci. Posamezniki menijo, da imajo večjo možnost za uspeh uporabniki iz (kvalitetnih) dolgih programov, saj imajo več časa za dolgoročno in poglobljeno reševanje kompleksnih težav. Nekaj

koordinatorjev omenja, da na uspešnost vpliva tudi motivacija in zmožnosti udeležencev samih.

Slika 4.3: Kriteriji za uspešnost projekta socialne aktivacije



Koordinatorjem eno merilo uspešnosti projekta predstavljajo uradni kazalniki, podani s strani oblikovalcev sistema. Prvi kazalnik OP EKP 2014–2020 je število oseb iz ranljivih ciljnih skupin, vključenih v program (15 za kratke in 20 za dolge na en cikel), drugi pa, da je vsaj 25 % oseb po končanju programa vključenih v iskanje zaposlitve, izobraževanje/usposabljanje, pridobivanje kvalifikacij ali v zaposlitev. Izbrani prijavitelji so dolžni preveriti uspešnost realizacije predvidenega kazalnika na 28. (osemindvajseti) dan po zaključku programa socialne aktivacije (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2017e). Nekateri koordinatorji menijo, da bo merila na podlagi teh kazalnikov mogoče doseči, velik delež pozitivne izhode že navaja (redne zaposlitve, zaposlitve preko javnih del, vključitev v aktivne politike zaposlovanja). Nekaj koordinatorjev vzroke za to pripisuje tudi izboljšanju splošne zaposlitvene situacije v Sloveniji. Vendar nekateri opozarjajo, da zgodnja zaposlitev morda še ne predstavlja najboljšega izida za osebe, ki za to še niso pripravljene oziroma da morajo biti zaposlitve kvalitetne, prilagojene, v kolikor želijo predstavljati dolgoročno uspešen izid za ljudi. Posameznikom merilo za uspešnost predstavlja tudi zadostno število vključenih v programe – dokaj enostavno izveden nabor oseb oziroma to, da imajo v teh regijah celo seznam čakajočih kandidatov za programe.

Poleg uradnih kazalnikov pa koordinatorjem merilo uspešnosti predstavljajo tudi (oziroma nekaterim predvsem) t. i. kvalitativni kazalniki – napredki, spremembe udeležencev, ki sicer niso definirane kot uradni izhod, vendar jih tekom dela opažajo. Veliki večini uspeh

za udeležence predstavlja že vključitev oseb v program, redna udeležba in vztrajanje, ki je zahtevno, glede na dolgoletno (socialno) izključenost in izključenost s trga dela ter glede na to, da je udeležba prostovoljna in denarna nagrada ni visoka. Koordinatorji so osredinjeni na male korake, napredke pri uporabnikih, saj se zdi čas v programih za celostno reševanje težav večine udeležencev prekratek. Uspeh skoraj vsem koordinatorjem predstavlja postopno urejanje težav udeležencev in njihov uvid vanje. Posamezniki kot spremembo navajajo tudi uvid udeležencev, da niso edini s težavami. Večini veliko spremembo za udeležence predstavlja zaupanje težav koordinatorjem ali izvajalcem programov, t. i. odpiranje (*»Premik se mi že zdi, da se oseba, ki je introvertirana, odpre in začne razmišljati in govoriti o svojih čustvih.«* (B63)). Polovici koordinatorjev se zdi pomembno, da udeleženci pridobijo nova znanja, veščine, nekaterim pa, da pridobijo nove informacije. Določeni opazajo, da so udeleženci začeli deliti svoje znanje z drugimi. Velik napredek predstavlja vzpostavljanje reda, rutine, urejanje življenja udeležencev (*»Da dobi rutino, da začne bolj gledati na svojo higieno, na to, kako se obleče in se pravočasno odpravi od doma ...«* (I16)). Skoraj vsi koordinatorji poudarjajo pomen večanja socialne mreže udeležencev, sklepanja prijateljstev (*»Ljudje v prvi skupini so se navezali, ustanovili so si svojo skupino na Facebooku, da so ostali povezani. Rekli so, da so dobili 14 novih prijateljev (15 jih je bilo vključenih). To je za nekoga, ki je bil prej res socialno izključen, nikogar imel, ni nikamor šel, včasih res več, kot da dobi zaposlitev.«* (A43)). Nekateri pravijo, da se je v posameznih skupinah ustvarilo prijetno vzdušje, povezanost članov, sodelovanje med njimi. Določeni udeleženci so začutili pripadnost skupini in izoblikovali vlogo znotraj nje (*»V določenih programih stopiš v prostor in začutiš povezanost med njimi. Zelo so pozorni en do drugega, nekako imajo razdeljene naloge, ki so jih prostovoljno nase prevzeli. Na primer en zjutraj skuha kavo za vse, drugi naredi nekaj drugega, tretji ... Dinamika skupine je že skoraj malo družinska ali pa vsaj prijateljska.«* (H108)). Koordinatorji navajajo tudi izboljšanje socialnih veščin udeležencev (*»Vidiš osebo, ki je bila zaprta, ki se ni niti posmejala, ker je imela težavo s komuniciranjem, da sedi ob kavi z ostalimi udeleženci, da izrazi mnenje, da pokaže, če ji nekaj ne ustreza.«; »Za enega je dosežek, da je po določenem času stopil pred soudeležence in imel enourno predavanje. Ker če bi mi par mesecev nazaj rekli, da bo on imel predavanje za skupino ljudi, bi bila precej skeptična. Ampak ko sem slišala, da je potem eno uro govoril tako, da so vsi imeli odprta usta in tudi "muksni" niso, potem sem vedela, da je moral eno stopnico višje prestopiti, da je to izvedel.«* (H91)). Kot napredek koordinatorji vidijo tudi večanje samozavesti udeležencev, spoznavanje sebe, uvid v svoje potencialne, povečanje

samoiniciativnosti (*»Prej sem bila jaz tista, ki sem jih morala spodbujati, da bi si mogoče kaj uredili, na primer denarno pomoč. Sedaj pa sami pokličejo in rečejo: "Ali že veste za kak datum za naprej?" in to so zame napredki.«* (B47)). Določeni navajajo, da so nekateri uporabniki pridobili večjo motivacijo, so postali bolj optimistični. Manjši delež koordinatorjev navaja spremembe osebnosti ali videza, posamezniki pa večjo sproščenost udeležencev. Opažajo, da udeleženci pričenjajo načrtovati svojo prihodnost in cilje, namesto potreb drugih začenjajo postavljati svoje potrebe v ospredje. Po mnenju nekaterih koordinatorjev določeni udeleženci projekt prepoznavajo kot novo priložnost zase, si z njim zapolnijo čas, dobijo občutek koristnosti. Nekateri zaznavajo, da se uporabniki vključujejo še v dodatne aktivnosti izven programa. Pri nekaterih je opaziti zmanjšanje odpora, prevzemanje odgovornosti nase, nekaj udeležencev je spremenilo in izoblikovalo želje po njim lažje dosegljivim zaposlitvam. Posamezniki navajajo, da o napredku določenih udeležencev poročajo tudi njihovi bližnji.

Merilo uspeha projekta oziroma njihovega dela skoraj vsem koordinatorjem predstavlja zadovoljstvo udeležencev. Določenim je pomembna tudi kvaliteta vzpostavljenega odnosa z njimi, nekaterim pa, če se ta morebiti nadaljuje tudi po zaključku izvajanja programov.

Velik del koordinatorjev kot želen izid za uporabnike navaja zaposlitev, vendar določeni omenjajo, da je pomembna kvaliteta zaposlitve (neizkoriščanje, zadostno plačilo ...) in primernost le-te za tiste, ki jo zmorejo opravljati. Posamezniki opozarjajo, da prehitra zaposlitev za udeležence ni nujno koristna. Nekateri koordinatorji izide vidijo v prilagojenih oblikah zaposlovanja (na primer aktivna politika zaposlovanja – javna dela, zaposlitev v socialnih podjetjih, enostavna dela, prilagojena izkušnjam posameznikov, zaposlitve s skrajšanim delovnim časom ...). Pri tem določeni opozarjajo na sistemsko neurejenost za navedene izhode znotraj projekta, saj na primer termin začetka izvajanja javnih del in drugih programov APZ ne sovпада s terminom zaključka programa socialne aktivacije ter tako ljudje po zaključku programov ostanejo brez možnosti za podporne oblike zaposlovanja. Predlagajo časovno uskladitev razpisov tako, da bi bili ob zaključku programov socialne aktivacije na voljo razpisi APZ. Posamezniki opozarjajo, da tako tudi formalno gledano izhodi niso doseženi, saj so uradni kazalniki uspešnosti projekta merjeni v obdobju 28 dni po zaključku programov, kar glede na trenutne časovnice razpisov APZ ni mogoče. Uradni kazalniki po mnenju teh koordinatorjev tako ne bodo podali realne slike. Posamezni koordinatorji kot uspešen izid navajajo zaposlitveno rehabilitacijo, ponovno vključitev udeležencev v evidence brezposelnih oseb na ZRSZ. Posameznikom bi

se zdelo za rast samozavesti oseb dobro, da bi bili udeleženci vsaj povabljeni na razgovore za javna dela. Skoraj vsi koordinatorji pa navajajo, da zaposlitev za velik del udeležencev še ne predstavlja najustrežnejšega izida, saj zaradi dolgotrajnih stisk te še ne zmorejo. Zmotno je pričakovati, da bi se po zaključku projekta lahko vsi udeleženci zaposlili. Kot možne želene izide slednji naštevajo urejanje psihosocialnih, zdravstvenih in drugih težav udeležencev, vključitev v podporne, terapevtske programe, programe zdravljenja odvisnosti od alkohola, vključitev v dnevni center, ureditev statusa invalida, dodatna izobraževanja, nacionalno poklicno kvalifikacijo, opravljanje voznškega izpita, po zaključku kratkega vključitev v dolgi program socialne aktivacije. Nekateri koordinatorji pa navajajo, da pri določenih udeležencih izidov ni možno pričakovati, saj ne dobijo uvida v svoje težave in se lahko zgodi, da se tudi po zaključku projekta vrnejo v predhodno stanje ter ponovno nazadujejo.

Nekaterim koordinatorjem se porajajo sistemska vprašanja o učinkovitosti projekta socialne aktivacije. Razmišljajo, kako delati z udeleženci po zaključku programov na integraciji in nadaljnjemu reševanju svojih stisk, ki so jih privedle do dolgotrajne brezposelnosti. Predlagajo izoblikovanje možnosti za nadaljnje poglobljeno delo z uporabniki s psihosocialnimi težavami (posebej s težavami v duševnem zdravju, zasvojenostmi, osebnostnimi motnjami), ki jih programi socialne aktivacije ne zajamejo, saj niso dovolj specializirani in dolgotrajni. Posameznikom se poraja vprašanje, kdo naj nudi obravnavo po zaključku. Ti menijo, da je treba nadgraditi metodologijo dela z dolgotrajno brezposelnimi na sistemski ravni. Potrebno je izoblikovati sistemske kriterije, lestvice za ocenjevanje situacije uporabnikov ter načrtovati sistemske ukrepe in metode dela pomoči. Omenjen je bil nizozemski model integracijske lestvice (*»Ta ocenjuje, da je na enki tisti, ki je sam doma, osamljen, nesrečen. Pod dvojko je tisti, ki enkrat tedensko ima obiske ali stik z nekom izven svoje družine. Na tretji stopnji lestvice je tisti, ki se vključuje tudi v organizirane oblike dogodkov, dejavnosti, recimo enkrat mesečno. Na četrti stopnji je tisti, ki sprejme tudi prostovoljno delo, ki je neplačano, je na tak način aktiven. Na peti je tisti, ki sprejme subvencionirano zaposlitev, APZ. Na šesti stopnji je tisti, ki dobi redno zaposlitev.«* (D39)). Potrebno je, da projekt kontinuirano teče naprej. Socialna aktivacija bi bila po mnenju posameznikov lahko dodatna storitev CSD, kot je že bilo predlagano s strani predlagatelja, vendar jo je potrebno izvajati tako, da se zaobjame tudi stiske, ki niso vezane samo na zaposlitev, potrebno je kontinuirano delo, vendar kljub temu obstaja bojazen, da je kdo izpuščen.

Drugi posamezniki razmišljajo (bolj zaposlitveno orientirano) o sistemskem urejanju zaposlitvenih priložnosti za udeležence po zaključku programov. Menijo, da je potrebno v okolju zagotoviti možnosti za ugotavljanje sposobnosti uporabnikov in vključevanje v podjetja, ki razumejo situacije teh oseb ter delo prilagodijo (invalidska podjetja, aktivna politika zaposlovanja), da motiviranih oseb ne bi izgubili, ampak bi dobile priložnost za uporabo pridobljeno znanj v projektu. Tako je po mnenju teh posameznih koordinatorjev sistemsko na lokalni ravni potrebno seznaniti delodajalce v okolju s programi socialne aktivacije in se dogovoriti za predstavitve ter nato prilagojene neizkoriščevalske zaposlitve. Potrebno je časovno načrtovati razpise – uskladiti zaključek programov socialne aktivacije z začetki razpisov APZ. Čas od zaključka programov socialne aktivacije do nadaljnjih programov, zaposlitev naj bo čim krajši.

5 RAZPRAVA

Pregled razpisne dokumentacije in izsledki raziskave kažejo, da je bil koncept dela projekta socialne aktivacije s strani oblikovalcev sistema ohlapno zasnovan, prejeta navodila za delo koordinatorjem so bila namreč podana precej nekonkretno, kar se odraža tudi pri delu koordinatorjev ter ostalih akterjev v projektu. Predmet javnega razpisa je opredeljen sledeče: »Razpisani programi socialne aktivacije bodo zagotavljali socialne spretnosti in znanja osebam iz ciljnih skupin, dvig njihove motivacije, graditev funkcionalnih spretnosti za aktivno reševanje socialnih problematik ter njihovo opolnomočenje za približevanje vstopu na trg dela« (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2017e). Iz tega je prepoznati, da je cilj projekta bolj vključevanje udeležениh v trg dela kot pa samo (ponovno) socialno vključevanje oseb v družbo (Lødemel in Trickey, 2000; Lebar idr., 2014; Lessenich, 2015; Rihter, 2017; idr.). Pozitiven izsledek je predvsem osebna naravnost velikega deleža koordinatorjev v smeri upoštevanja celotnega sistema človeka, celostnega naslavljanja problematike oseb s prvenstvenim ciljem dolgoročnega in postopnega reševanja njihovih primarnih psihosocialnih težav. Koordinatorjem zaposlitev za te osebe (še) ne predstavlja prvenstvenega cilja. Verjamejo v uspeh projekta, samoiniciativno delajo v smeri individualnega dela z ljudmi, na krepitvi moči oseb, iskanju virov moči, raziskujejo njihov življenjski svet (tudi z elementi koncepta delovnega odnosa in uporabe elementov dialoške prakse), so njihovi zagovorniki ter se povezujejo z drugimi institucijami in podobno, kar so vse elementi metod in tehnik socialnega dela (Milošević Arnold in Postrak, 2003; Čaćinović Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2008; Dragoš, 2008; Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002; Šugman Bohinc, 2007). Slednjim so bolj kot uradni kazalniki OP EKP 2014–2020 za dolgoročen uspeh udeležencev pomembni kazalniki vsebine – individualni napredki udeležencev v smeri reševanja svojih težav. Precej jih tudi naštejejo, na primer zaupanje težav, urejanje življenja, širjenje socialne mreže, izboljšanje socialnih veščin, večanje samozavesti itd. Kot izide vidijo začetek urejanja psihosocialnih, zdravstvenih in drugih težav z vključitvijo v podporne programe ipd. Manjši del koordinatorjev pa koncept razume bolj zaposlitveno naravnano, kot priložnost za reaktivacijo oseb in do udeležencev delujejo bolj motivacijsko. Uspeh jim predstavlja pridobivanje kompetenc udeležencev za boljšo zaposljivost, želeni izid pa doseganje t. i. uradnih kazalnikov projekta, vendar izide udeležencev vidijo v individualno prilagojenih, neprekarnih oblikah zaposlitev, v informiranju delodajalcev v smeri celostnega razumevanja človeka, da bi opustili

predsodke o dolgotrajno brezposelnih kot izkoriščevalskih in preračunljivih osebah, ki se načrtno izogibajo delu (o zadnjem govorijo tudi Lødemel in Trickey, 2000; Lessenich, 2015; Rihter, 2017).

Pokazalo se je, da je vloga koordinatorjev v sistemu socialne aktivacije pomembna, vendar precej omejena z delovanjem izvajalskih organizacij v regiji, ki so v bolj intenzivnem stiku z uporabniki. Funkcija koordinatorjev znotraj sistema je povezovalna, umeščajo se med izvajalsko organizacijo in zunanje deležnike z namenom medsebojnega povezovanja institucij, kar je določenim izziv. Zasnovan sistem je precej podoben že obstoječim oblikam aktivnih politik zaposlovanja, ki predvidevajo, da se uporabniki pridružijo vnaprej načrtovanim programom in ne obratno, da izvajalci snujejo program glede na potrebe uporabnikov, skupaj z njimi, čeprav že predhodni izsledki tujih avtorjev, na primer Van Berkla in Van der Aa-ja (2012), kažejo, da so ključ do uspešnih aktivacijskih storitev individualizirane storitve, prilagojene potrebam posameznikov oziroma so, kot pravi Škerjanc (2010), načrtovane po konceptu pravic »od spodaj navzgor« namesto po konceptu skrbi »od zgoraj navzdol«. Kvaliteta dela izvajalskih organizacij v veliki meri vpliva na izide udeležencev. Glede na navedbe koordinatorjev so bili uspešnejši tisti izvajalci programov, ki so sledili individualnim potrebam posameznikov, program prilagajali, ga soustvarjali z udeleženci. Tudi v ocenjevanju izvajalcev programov se torej kaže razumevanje koncepta aktivacije koordinatorjev v smeri krepitve moči. Kot primere dobrih praks programov so namreč poleg omenjenega navedli tiste izvajalce, ki so delali z namenom največje koristi udeležencev, ravnali iz perspektive moči, strokovno in celostno naslavljali kompleksno problematiko oseb, imeli izkušnje na socialnovarstvenem področju, razumeli bistvo socialne aktivacije s socialnim ozirom – več kot iskanje zaposlitve kljub sistemskim pomanjkljivostim in omejitvam. Sodelovanje koordinatorjev s tovrstnimi izvajalci je dobro in uspešno. Po mnenju nekaterih koordinatorjev se ena izmed priložnosti za izboljšanje v smeri individualnega zagotavljanja potreb kaže v uvedbi dopolnilnega fonda finančnih sredstev izvajalcev za namen kritja individualnih sprotnih potreb udeležencev, ki jih ni možno vnaprej zagotoviti znotraj programov socialne aktivacije. V tej ideji je prepoznati elemente neposrednega plačevanja storitev (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002) oziroma osebnega in neposrednega financiranja, za katerega Flaker in drugi (2007) navajajo, da država uporabniku dodeli finančna sredstva, s katerimi lahko sam razpolaga in si plača želene storitve. Soroden predlog koordinatorjev je, da bi izvajalci namensko razporejali sredstva glede na izražene potrebe udeležencev (do sedaj so bili to na

primer tečaji, izobraževanja, izdelava vozniškega dovoljenja ipd.). Gledano s perspektive Flakerja in sodelavcev (2007) pri socialni aktivaciji prevladuje posredno financiranje, ko udeleženci prejmejo vnaprej plačano storitev ali dajatev v naravi.

Lødemel in Trickey (2000), Betzelt in Bothfeld (2011) ter Lessenich (2015) navajajo dvoje vrste aktivacijskih politik, kaznovalne in disciplinske (zaposlitveno usmerjene), ter druge spodbujevalne, ki delajo na krepitvi moči (socialno usmerjene). Van Berkel in Van der Aa (2012) navajata, da se ideje politik odražajo na karakteristikah storitev (programov), ki vplivajo na naravo dela programov socialne aktivacije. V slovenskem sistemu socialne aktivacije je po besedah koordinatorjev moč sklepati, da precejšen del izvajalcev programov sledi zaposlitveno usmerjeni ideologiji. Ti so ciljno in storilnostno naravnani, z visokimi zahtevami do udeležencev, se držijo morebitnih neučinkovitih zasnovanih vsebin, da bi dosegali razpisne kazalnike, zanemarjajo ozir kompleksnih psihosocialnih težav ipd. Pri tem jih še dodatno omejujejo rigidne razpisne zahteve (velikost skupin, premajhno število zaposlenih, nizka finančna sredstva ipd.). Sodelovanje koordinatorjev s tako naravnanimi izvajalci je težje, v določenih primerih jih izvajalci razumejo kot nadzor (tudi zaradi zaposlitve na MDDSZ), koordinatorji pa so v dvojni vlogi pomagajočega ali nadzornika. Leskošek (1994) govori o obstoječi dvojni vlogi kontrole in pomoči centrov za socialno delo, ki jim zakonodaja pogosto naloži naloge nadzora za upravičenost do pravic, ljudje večinoma ne prihajajo sami po pomoč, marveč so na centre vabljeni. Opaziti je prenos podobne percepcije razkola med kontrolo in pomočjo do CSD, o kateri govori avtorica, tudi na koordinatorje socialne aktivacije. Kjer izvajalci koordinatorje dojemajo kot nadzor, to vpliva tudi na oteženo sodelovanje koordinatorjev z udeleženci programov.

Poleg tega, da večji del programov socialne aktivacije ni oblikovan skupaj z uporabniki glede na njihove potrebe in izvajalci ne razumejo najbolje koncepta socialne aktivacije, težavo v Sloveniji predstavljajo velike razdalje v prometnih povezavah in neurejenost javnega prevoza, ki ne vplivajo samo na to, da so udeleženci vezani predvsem na ponudbo programov aktivacije v svoji regiji ali okolici, ampak se je pokazalo, da je celo ponudba programov aktivacije znotraj regij okrnjena ali tudi nedostopna, zato se določen delež oseb programov ne udeleži. Izbranih je bilo namreč precej manj programov, kot so sprva predvideli oblikovalci sistema. Namesto predvidenih 40 izvajalcev dolgih programov (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2017a) je bilo izbranih 25, namesto predvidenih 18 kratkih (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2017b) pa 8 izvajalcev kratkih programov. Tako v štirih regijah sploh ni na voljo

programov, spet v drugih so na voljo samo dolgi ali pa določeni deli regij niso pokriti s programi. Tudi Van Berkel in Van der Aa (2005) sta na nizozemskem modelu socialne aktivacije ugotovila, da je bila za uspeh modela bistvena krajevno zadostna konkurenčna ponudba inovativnih in kvalitetnih storitev, oblikovanih skladno s potrebami udeležencev, v nasprotnem primeru so bile osebe primorane izbrati storitve, ki niso zadostne za njihove želje in potrebe. Glede regijskih razlik koordinatorji omenjajo še razlike v stopnjah brezposelnosti, ki vplivajo na delež vključenih v programe socialne aktivacije, ter individualne značilnosti vsake regije, ki jih je pri načrtovanju projekta potrebno upoštevati.

Kar se tiče značilnosti dela koordinatorjev ali razumevanje koncepta socialne aktivacije, je težko ugotoviti vzporednice ali razlike glede na regijski kontekst. Glede na pilotno naravo projekta in manj konkretnih navodil za delo s strani oblikovalcev sistema so koordinatorji izoblikovali svoje smernice dela (pri tem določeni uporabljajo tudi metode socialnega dela), v katerih pa prevladujejo skupne značilnosti, vezane predvsem na cikel dela skladno s smernicami Lebar, Smolej Jež in Trbanc (2016) ter Trbanc in Smolej Jež (2017). Iz izsledkov raziskave ni opaziti značilnega vzorca, ki bi pokazal, da v več kohezijskih regijah koordinatorji delajo drugače kot v drugih in podobno. Kaže se, da je to odvisno predvsem od osebne naravnosti koordinatorjev, značilnosti prijavljenih programov, nekaj pa tudi od sodelovanja drugih deležnikov – obstoječih institucij (predvsem CSD in UD) v regiji. Sodelovanje koordinatorjev z drugimi deležniki po Sloveniji je različno: v nekaterih regijah navajajo dobro sodelovanje in sprejemanje projekta s strani CSD, UD in drugih deležnikov, spet v drugih pa centri in uradi v projektu ne vidijo prednosti, ga razumejo kot dodatno delo ter kot zaposlitveno aktivacijo. Izziv predstavlja premagovanje konkurenčnosti institucij med seboj, saj negativno vpliva na izide uporabnikov.

Fledderus in Honingh (2015) navajata, da strokovni delavci v neposrednem stiku z ljudmi vplivajo na motivacijo uporabnikov za sodelovanje v ponujenih programih. Pokazalo se je, da je uspešnost projekta povezana s sodelovanjem vseh udeleženi, torej z delom koordinatorjev, pa tudi izvajalcev programov, drugih deležnikov (CSD, UD) in njihovim razumevanjem koncepta, njihovimi načini dela ter privlačnosti oblikovanih vsebin. Pomemben vidik pa so tudi zastavljenost projekta s strani oblikovalcev, strukturni dejavniki v lokalnem okolju (stopnja brezposelnosti, urejenost delovnih mest, urejenost javnega prevoza, obmejni vidik itd.), spremembe v splošni zaposlitveni situaciji ter tudi lastna motiviranost udeležencev.

Pomembno vprašanje predstavlja delo z udeleženci po zaključku programov, saj obseg programov pilotnega projekta socialne aktivacije ne zadošča za trajno urejanje težav udeležencev. Sistemsko je potrebno urediti nadaljnje možnosti za poglobljeno delo v smeri socialnega vključevanja in nadalje v urejanju zaposlitvenih priložnosti za osebe, ki to zmorejo. Prvi korak po mnenju določenih koordinatorjev predstavlja izoblikovanje sistemskih ukrepov in metod dela, na področju zaposlovanja pa časovna uskladitev razpisov obstoječih aktivnih oblik zaposlovanja z zaključki programov socialne aktivacije ter vpeljavo drugih prilagojenih oblik zaposlovanja, predvsem s poučevanjem in subvencioniranjem lokalnih delodajalcev.

Opravljen raziskava se nanaša na začetno fazo projekta socialne aktivacije, na aktivnosti, ki so se odvijale do časa opravljanja raziskave, predstavljene z vidika koordinatorjev, zato ne ponuja predstavitev celotnega poteka projekta. Rezultati ne predstavljajo stališč celotne populacije koordinatorjev, saj zajemajo vzorec koordinatorjev iz desetih RME, kjer se izvajajo dolgi in kratki programi. Dve regiji, kjer se izvajajo programi socialne aktivacije, v vzorec nista zajeti, prav tako ne štiri RME, kjer se programi do časa opravljanja raziskave še niso izvajali. Pridobljeni rezultati omogočajo začetni vpogled v potek projekta z namenom preveriti razumevanje koncepta, dobiti splošen uvid v načine dela koordinatorjev, splošno oceno sodelovanja z izvajalci in drugimi deležniki, začetno oceno poteka projekta, ne omogoča pa natančnih podatkov o poteku projekta, preverjanja doseženih kazalnikov in evalvacije projekta.

Smernice za intervju so postavljale okvir raziskovalnih tem, vendar so določeni koordinatorji izpostavili tudi teme izven zastavljenih smernic, spet drugi pa ne, zato nabor določenih tem ni vseobsegajoč. Določene informacije so lahko okrnjene, ker en intervju ni bil sneman ali pa ker je bilo usmerjanje koordinatorjev na želeno smernice manj uspešno. Manj zanesljivi so rezultati opisa razumevanja koncepta, saj so določeni koordinatorji odgovore podajali izven želenega vidika teme, ker so zaradi vpetosti v potek dela na mikro ravni težko nanj pogledali z makro perspektive. Analiza je bila opravljena z vidika primerjave skladnosti dela akterjev s socialnodelovnimi usmeritvami. Pri določenih predstavljenih rezultatih je potrebno upoštevati vpliv interpretacije avtorice, saj je bila opravljena kvalitativna analiza, pri kateri je interpretiranje avtorja kodiranja pomemben dejavnik.

Pomanjkljivost rezultatov raziskave je tudi, da je samopredstavitve koordinatorjev glede razumevanja koncepta in svojega dela lahko pretirano pozitivna, saj raziskava zajema le

vidik koordinatorjev. Omejitev raziskave je, da ne ponuja popolnoma celostne slike projekta, saj ne zajema vidika izvajalskih organizacij, drugih deležnikov, oblikovalcev sistema in najpomembneje, udeležencev programov.

6 SKLEPI

Socialna aktivacija je pilotni projekt, ki zahteva veliko sprotne oblikovanja pravil dela, kar vpliva na delo koordinatorjev socialne aktivacije. Za delo so na začetku koordinatorji prejeli splošna in manj jasna navodila, doživljali slabo pretočnost informacij z oblikovalci sistema, zato so morali biti pri delu precej samoiniciativni. Ne glede na pomanjkanje konkretnosti navodil in zaposlitveno naravnane definicije koncepta socialne aktivacije s strani oblikovalcev sistema je velik del koordinatorjev osebno naravnani v smeri t. i. socialnega vidika aktivacije in upošteva celoten sistem človeka, kompleksne psihosocialne in strukturne vzroke za dolgotrajno brezposelnost ter deluje v smeri socialnega vključevanja oseb. Manjši del koordinatorjev pa projekt razume bolj kot zaposlitveno aktivacijo in jim je pomembno pridobivanje kompetenc udeležencev za boljšo zaposljivost, vendar s poudarkom na prilagojenih podpornih in neprekarnih zaposlitvah.

Potek dela koordinatorjev je v večini regij enak. Povsod izpostavljajo glavne značilnosti poteka, kot so mreženje, nabor kandidatov, informativna skupinska predstavitev, individualni razgovori in dogovori, podpis pogodbe, pričetek programov, nadomeščanje izstopov, spremljanje udeležencev, delo po zaključku programa. Regijsko se nekoliko razlikuje organizacija korakov poteka dela, na primer različni vključeni akterji v sklopu mreženja, različne možnosti sodelovanja koordinatorjev s CSD in UD pri naboru kandidatov ter različna kompleksnost nabora (vpliv regijskih strukturnih dejavnikov), drugače organizirane skupinske predstavitve (npr. velikost skupin, sodelovanje izvajalcev, CSD, UD, uporabljeni pripomočki itd.), raznoliko izvedeno število razgovorov, vsebine dogovorov ipd. Raznovrstni pa so tudi uporabljeni pristopi koordinatorjev pri delu, kjer mnogi opisujejo pristope z elementi metod socialnega dela. Prepoznati je na primer metode dela s posameznim primerom, s skupino in skupnostjo, terensko delo, pogovor, vzpostavitev zaupnega in spoštljivega odnosa z udeleženci, elemente koncepta delovnega odnosa, metodo krepitve moči, primere zagovorništva, elemente dialoške prakse, raziskovanje življenjskega sveta uporabnika, delo z neprostovoljnimi uporabniki, altruizem, empatičnost. Pomembno je, da ima večina na voljo dovolj časa za delo z udeleženci.

Vloga koordinatorjev je omejena z delovanjem izvajalskih organizacij, ki so v intenzivnejšem stiku z udeleženci. Ravno tako okvir njihovem delu predstavljajo pravila oblikovalcev sistema (MDDSZ).

Način razumevanja socialne aktivacije koordinatorjev v smeri socialnega vključevanja je moč prepoznati tudi v definicijah dobrih praks programov. Kot uspešne so predstavili izvajalce, ki so individualno načrtovali vsebine programov, prilagojene potrebam uporabnikov in uporabno naravnane, ter izvajalce, ki so bili izkušeni in so strokovno delovali. Kot manj uspešne pa tiste, ki so bili zgolj zaposlitveno in storilnostno naravnani, ne dovolj kompetentni, so zanemarjali ozir kompleksnih psihosocialnih težav udeležencev ali niso znali ravnati z njimi.

Poleg tega, da so bili programi načrtovani vnaprej po konceptu skrbi »od zgoraj navzdol« namesto po konceptu pravic »od spodaj navzgor«, je opaziti tudi druge sistemske pomanjkljivosti v izvajanju programov socialne aktivacije. Izbrano število izvajalskih organizacij je bilo nižje od načrtovanega, znotraj regij je ponudba programov nizka, določeni deli RME s programi niso pokriti, v štirih regijah se programi sploh ne izvajajo, uporabniki tudi zaradi neupoštevanja regijskih razdalj in slabe ponudbe javnega prevoza nimajo možnosti izbire znotraj, kaj šele zunaj regije. Na izvedbo programov vplivajo tudi načrtovani razpisni pogoji (prenizka količina finančnih sredstev za izvajalce, neustrezna dolžina programov, velikost in heterogenost skupin, nizko število predvidenega zaposlenega kadra ipd.).

(Ne)skladnost v razumevanju koncepta socialne aktivacije izvajalcev in koordinatorjev vpliva tudi na kvaliteto sodelovanja. Koordinatorji z izvajalci različno dobro sodelujejo. Kjer je sodelovanje dobro, potekajo redni sestanki za načrtovanje dela z udeleženci, manj uspešno pa je sodelovanje z izvajalci, ki koordinatorje razumejo kot obliko nadzora. Slabša kvaliteta odnosa z izvajalsko organizacijo vpliva tudi na sodelovanje koordinatorjev z udeleženci programov – v takih primerih je sodelovanje z udeleženci slabše. Večina koordinatorjev pa z udeleženci dobro sodeluje, nekateri so vzpostavili zaupen odnos.

Kar se tiče drugih deležnikov, koordinatorji največ sodelujejo s predstavniki CSD in UD, z ostalimi (NVO, humanitarne organizacije, organizacije, ki nudijo terapevtsko svetovanje) pa občasno, ko potrebujejo pomoč za reševanje težav uporabnikov, za katere programi socialne aktivacije ne zadostujejo. Velik del koordinatorjev navaja dobro sodelovanje z drugimi deležniki. V določenih regijah prihaja do razlik v razumevanju koncepta, določeni CSD ali UD pa projekta ne podpirajo. Izziv predstavlja tudi vzpostavitev sodelovanja med institucijami in premagovanje konkurenčnosti. Generalno regijsko gledano mreža drugih deležnikov ne zadostuje za uspešno naslavljanje stisk ljudi, sploh na področju duševnega

zdravja, odvisnosti, varstva otrok, otrok s posebnimi potrebami primanjkuje prilagojenih delovnih mest.

Koordinatorji pri svojem delu naslavljajo izzive, vezane na postavitve sistema (na primer organiziranje dela, umeščanje svoje vloge v obstoječ sistem ipd.), na delo z udeleženci (zagotavljanje nabora udeležencev, vzdrževanje motivacije, ravnanje z raznovrstnimi kompleksnimi socialnimi težavami, raznolikost karakteristik udeležencev, skupno iskanje ljudem prilagojenih izhodov, preprečevanje nazadovanja udeležencev po zaključku programov ipd.) ter, kot že omenjeno, na sodelovanje z izvajalci, povezovanje in vzpostavljanje sodelovanja med obstoječimi drugimi deležniki.

Koordinatorji, naravnani bolj k socialnemu razumevanju aktivacije, uspeh projekta vidijo v kvalitativnih kazalnikih vsebine – individualnih napredkih udeležencev v smeri reševanja težav (na primer urejanje psihosocialnih, zdravstvenih in drugih težav z vključitvijo v podporne programe, zaupanje težav, urejanje življenja, širjenje socialne mreže, izboljšanje socialnih veščin, večanje samozvesti itd.), medtem ko zaposlitveno naravnanim koordinatorjem kazalnik uspeha predstavlja doseganje uradnih kazalnikov OP EKP 2014–2020, pridobivanje kompetenc udeležencev za boljšo zaposljivost. Ob tem poudarjajo pomen individualno prilagojenih, neprekarnih oblik zaposlitev, informiranja delodajalcev v smeri opuščanja miselnosti glede dolgotrajno brezposelnih kot izkoriščevalskih in preračunljivih oseb ter razumevanja kompleksnih sistemskih vzrokov za nastanek dolgotrajne brezposelnosti.

Ugotovitve kažejo, da problematika dolgotrajne brezposelnosti ostaja nezadostno naslovljen izziv in da obstoječ sistem storitev ne zadošča potrebam oseb s tovrstno problematiko. Glede na pilotno naravo projekta in opažanja koordinatorjev, da socialna aktivacija ne zadošča za dolgoročno reševanje kompleksnih težav udeležencev, ostaja odprto vprašanje dela z udeleženci po zaključku programov ter systemskega načrtovanja možnosti in metod pomoči za delo z dolgotrajno brezposelnimi, posledično pa tudi prilagojenih oblik za približevanje oseb trgu dela.

7 PREDLOGI

PREDLOGI, VEZANI NA POSTAVITEV SISTEMA SOCIALNE AKTIVACIJE

Priporočljivo bi bilo, da bi oblikovalci sistema in akterji najprej temeljito razjasnili temelje razumevanja projekta: ali gre za omogočanje priložnosti za reševanje kompleksnih psihosocialnih težav ali zgolj za omogočanje vstopa osebam na trg dela. Drugo razumevanje ne omogoča celostnega reševanja problematike dolgotrajno brezposelnih oseb.

Načrtovanje projekta je potrebno prilagoditi regijskim potrebam. Potrebno je upoštevati razlike v stopnjah brezposelnosti v regiji ter načrtovati več programov v regijah z višjo stopnjo brezposelnosti in v regijah, kjer je več prejemnikov denarne socialne pomoči. V regijah z nižjo stopnjo brezposelnosti je potrebno načrtovati programe za udeležence, ki ne participirajo na trgu dela zaradi veliko bolj kompleksnih težav. Pozornost je potrebno nameniti tudi razdaljam v regiji, saj kandidati iz odročnih krajev zaradi neurejenosti javnega prevoza ne morejo sodelovati v programih. Potemtakem je na primer potrebno programe izvajati tudi v bolj odročnih delih regij ali pa ponuditi možnost organiziranega prevoza ipd.

Prostovoljno odločitev za udeležbo v projektu in izstop iz projekta je potrebno ohraniti, saj ima pozitivne učinke, vendar je potrebno snovati pristope za pritegnitev oseb k udeležbi in za nadaljevanje. Namesto pogojevanja za udeležbo je po mnenju posameznikov boljše nagrajevanje (npr. povečanje višine denarne socialne pomoči tekom udeležbe v programu).

Določeni koordinatorji predlagajo umestitev socialne aktivacije kot storitev CSD, da ne bodo dojeti kot konkurenca s strani CSD in UD ter bodo poznali uporabnike. Spet drugi pa predlagajo ohranitev zaposlitve v okviru MDDSZ kot samostojne RME in s tem deloma bolj samostojne funkcije za več možnosti opravljanja strokovnega dela izven okvirov obstoječih institucij.

Skrbniki pogodb MDDSZ in razpisna dokumentacija morajo izvajalcem razjasniti vlogo koordinatorjev ter svojo vlogo, da izvajalci programov koordinatorjev ne bi doživljali kot nadzor ali nanje naslavljali vprašanj, na katera lahko odgovarjajo skrbniki pogodb.

Pomembno je ohranjati nivo svobode glede strokovnega odločanja koordinatorjev pri svojem delu, še naprej zagotavljati dovolj časa za delo z udeleženci in delo na terenu, zmanjševati birokratizacijo dela koordinatorjev in se osredotočati na vsebinski del ter tako

onemogočati rigidnost nujenih storitev, da ponujajo alternativo obstoječim manj učinkovitim storitvam.

Koordinatorji predlagajo vzpostavitev večje pretočnosti informacij z nadrejenimi, tako med skrbniki pogodb na MDDSZ in izvajalskimi organizacijami, kot tudi hitrejše odzivanje PE za delovanje sistema na predane informacije, ter upoštevanje podanih predlogov za izboljšanje in predlogov ostalih lokalnih strokovnjakov (CSD, UD ...) s terena.

Urediti je treba prostore vsem koordinatorjem, sploh tistim, ki jih še nimajo. Praksa je pokazala, da je te dobro locirati v bližino ali znotraj CSD, vendar nekoliko ločeno, da koordinatorji ohranjajo svojo samostojnost, a imajo hkrati na voljo strokovno pomoč zaposlenih na CSD. V Ljubljani je treba prostore koordinatorjev locirati izven MDDSZ. Zagotoviti je potrebno, da imajo koordinatorji dovolj možnosti za terensko delo, sploh v regijah, kjer so velike razdalje.

Kazalniki uspešnosti projekta je potrebno oblikovati širše od zastavljenih (število vključenih in izhodov), zajeti je potrebno tudi t. i. kvalitativne kazalnike (napredke udeležencev), saj se izvajalci lahko v želji slediti uradnim kazalnikom usmerjajo stran od potreb udeležencev, ki naj bi bile središče strokovnega dela. Prehitra zaposlitev za tiste, ki te ne zmorejo, ni ustrezno merilo, sploh če je ta prekarne oblike. Izhode je potrebno sistemsko urediti tako, da termin začetka programov APZ sovpada z terminom zaključka programa socialne aktivacije in je čas od zaključka programov socialne aktivacije do nadaljnjih programov zaposlitev čim krajši, da zainteresirani dobijo priložnost za zaposlitev. Kazalniki uspešnosti naj ne bodo merjeni samo v obdobju 28 dni po zaključku programov, saj to glede na trenutne časovnice razpisov APZ ni mogoče.

Ker problematika dolgotrajne brezposelnosti ni v zadostni meri naslovljena in je projekt socialne aktivacije piloten, je potrebno raziskati njegovo učinkovitost ter nato oblikovati ustrezne sistemske pristope za dopolnitev obstoječega sistema pomoči. Potrebno je izoblikovati sistemske kriterije za ocenjevanje situacije uporabnikov, načrtovati metode dela celostnega reševanja psihosocialnih težav in nato sistemske pristope oblikovanja prilagojenih zaposlitev. Učinkovite obstoječe storitve je potrebno nadgrajevati in nadomeščati neučinkovite z novimi.

PREDLOGI, VEZANI NA ORGANIZACIJO DELA KOORDINATORJEV

Za zaposlitev koordinatorjev je potrebno ohranjati kriterij zahtevanih predhodnih delovnih izkušenj v socialnem varstvu, povezanih s problematiko izvornih težav udeležencev

(izkušnje iz CSD, NVO, področij brezdomstva, težav v duševnem zdravju, odvisnosti od alkohola itd.).

Izvedena teoretična izobraževanja in podana navodila za delo koordinatorjev so bila koristna, vendar je dobro podati čim bolj praktična izobraževanja. Koordinatorji predlagajo izvedbo dodatnih praktično usmerjenih izobraževanj tudi tekom dela. Predlagajo izobraževanja za koordinatorje, ki so se naknadno pridružili projektu.

Nalogo mreženja je dobro ohraniti in krepiti, vzpostaviti velja dobro sodelovanje z deležniki saj omogoča dopolnilen multidisciplinaren sistem pomoči za udeležence, pomemben za delo po zaključku programa. Posamezniki predlagajo sistemsko ureditev mreženja, saj ne zadošča, če je to samo vloga koordinatorjev. Potrebno je čim bolj konkretno podajati informacije o socialni aktivaciji in informirati tudi druge zaposlene na CSD, ne le na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, da lahko tudi strokovni delavci z drugih področij usmerijo uporabnike k udeležbi v projektu. Projekt bi bilo potrebno bolj promovirati.

Določeni koordinatorji predlagajo večjo mero sodelovanja pri naboru kandidatov za programe, saj najbolje poznajo koncept socialne aktivacije, poleg tega bi tako imeli možnost prej spoznati udeležence. Splošno gledano bi morali CSD in UD kandidate bolj informirati o projektu ter jih motivirati. Pri ponovnem naboru je manj časa za poglobljene razgovore, saj programi že tečejo, zato določeni koordinatorji predlagajo skrajšan postopek.

Informativne skupinske predstavitve bi bilo potrebno organizirati tudi za kandidate kratkih programov. Potrebno je načrtovati velikost manjših skupin, predvidoma okoli 20 oseb, da je vzdušje bolj sproščeno in je možne več razprave. Dobro je, če predstavitve potekajo s sodelovanjem koordinatorjev, izvajalcev, UD in CSD. Pripraviti je potrebno jasno, izčrpno in zanimivo predstavitev vsebin (poskrbeti za interaktivnost, na primer z izdelki iz drugih projektov, kratkim promocijskim filmom, prezentacijo ipd.) v uporabnikom razumljivem jeziku. Za kratki tip programa C je potrebno zagotoviti prisotnost prevajalke.

Med naborom kandidatov in pričetkom programa je potrebno zagotoviti dovolj časa za izvajanje individualnih razgovorov (npr. MDDSZ mora pravočasno pripraviti sklep o izbranem izvajalcu programov). Pomembno je, da se individualni razgovori opravljajo v lokalnem okolju kandidatov (na krajevno pristojnih CSD in UD ali na lokaciji izvajalca programa).

Individualne dogovore je dobro opraviti s čim širšim naborom tem, zastavljenih v smernicah. Dogovor naj predstavlja skupen izdelek koordinatorja in uporabnika, da imajo ljudje možnost uvida v svoje potenciale ter priložnost za preokvirjanje lastne situacije. Posamezni koordinatorji predlagajo izvedbo (krajših in manj poglobljenih) individualnih dogovorov tudi s kandidati za kratke programe, saj so okvirne informacije v pomoč pri načrtovanju dela in izhodov. Zagotoviti je potrebno zadostno število ur tolmača in zadostno število tolmačev za pripravo individualnih razgovorov z udeleženkami v kratkih programih tipa C ter tudi za nadaljnje delo koordinatorjev z udeleženkami.

Ker koordinatorjem delo z udeleženci programov predstavlja izziv, bi bilo potrebno poskrbeti za učenje dodatnih spretnosti vodenja pogovora (za potrebe motiviranja, naslavljanja drugih stisk), znanj za delo s kompleksnimi psihosocialnimi težavami, učenje tematik za delo v skupinah, metod soustvarjanja želenih izidov itd. Glede na to, da velik del koordinatorjev omenja uporabo metod socialnega dela pri svojem delu, bi bilo potrebno to znanje posodablјati, druge, ki s temi metodami niso seznanjeni, pa ustrezno izobraževati o metodah in tehnikah socialnega dela, uporabnih za delo koordinatorja socialne aktivacije.

Koordinatorjem je potrebno zagotoviti supervizijo za reševanje dilem in stisk pri delu.

PREDLOGI, VEZANI NA ORGANIZACIJO DELA IZVAJALCEV IN IZVAJANIH PROGRAMOV

Ker imajo izvajalci največji neposreden stik z udeleženci, je za izvajanje projekta potrebno zagotoviti zadostno ponudbo kvalitetnih programov v vseh RME in enakomerno razporeditev tudi znotraj RME glede na potrebe udeležencev v regiji.

Pomembno je zagotoviti razumevanje bistva koncepta socialne aktivacije izvajalcev kot socialnega vključevanja in krepitev moči. V ta namen koordinatorji priporočajo izvedbo izobraževanj, ki so jih bili sami deležni, tudi za izvajalce programov.

Odpraviti je potrebno sistemske pomanjkljivosti, ki vplivajo na delo izvajalcev programov. Razpisno dokumentacijo je potrebno oblikovati tako, da bodo v ponudbi programi, načrtovani po konceptu pravic, torej bodo izhajali iz potreb udeležencev, bodo individualno zasnovani, s privlačno vsebino, ki se sproti prilagaja in kreira skupaj z udeleženci. Koordinatorji predlagajo ohranitev vsebin začetnega modula učenja socialnih veščin, dela na sebi, spoznavanja želja, izkušenj, motivacije, vendar bi trajanje skrajšali. Izvajalci naj kreirajo konkretne vsebine (npr. priložnost opravljanja prakse pri želenem delodajalcu s podporo izvajalca in koordinatorja) in raznolike aktivnosti s poudarkom celostnega pristopa v smeri reševanja psihosocialnih težav.

Izvajalcem je treba dodeliti višja finančna sredstva, zastaviti natančnejše in zahtevnejše razpisne pogoje s poudarkom na višjih strokovnih zahtevah. Dobro je, če so izvajalci izkušeni, z višjo izobrazbo, če izvajalec razpolaga s kadri z različnih področij, med drugim tudi s področja socialnega varstva, z izkušnjami dela z osebami s kompleksnimi psihosocialnimi težavami (dolgotrajna brezposelnost, odvisnosti, romsko prebivalstvo v regijah, kjer je to relevantno ipd.), s področja izobraževanja, ter sodeluje z neizkoriščevalskimi delodajalci, ki lahko nudijo prilagojeno delo in razumejo problematiko. Koordinatorji priporočajo izbor v okolju poznanih izvajalcev, ki že imajo spletene vezi z deležniki in poznajo lokalno okolje. Predvideti je treba več kadra za izvajanje programov in zastaviti manjše število predvidenih udeležencev v skupini, nekateri pravijo 12 oseb. Zmanjšati je potrebno zahtevnost in obseg izpolnjevanja dokumentacije po sami izvedbi programa.

V kratkih programih tipa C je potrebno načrtovati višje število ur prisotnosti kulturnega mediatorja.

Koordinatorji predlagajo spremembo dolžine programov. Kratke bi podaljšali, dolge pa skrajšali in trajanje zastavili na 5–6 mesecev, vendar bi po zaključku programov predlagali daljše spremljanje in nadaljnje delo z udeleženci.

Zagotoviti je potrebno, da udeleženci niso omejeni na vsebine programa. V kolikor potrebujejo dopolnilne vsebine, ki jih program ne ponuja (npr. sofinanciranje šolanja, pridobitev voznškega dovoljenja, obisk nadaljevalnega tečaja angleščine ipd.), jim je potrebno to omogočiti. Nekaj koordinatorjev priložnost vidi v individualnem financiranju oziroma dopolnilnem fondu sredstev izvajalcev za smotrno pokrivanje pojavljajočih se individualnih potreb.

Omogočiti velja vrnitev udeležencev v program, če ga zapustijo, a se želijo vrniti (na primer če se poskusno delo ne obnese ali ne dobijo podaljšane pogodbe o zaposlitvi itd.).

Dobro sodelovanje koordinatorjev in izvajalcev je ključnega pomena. Slednje lahko poteka preko uvodnih sestankov pred pričetkom izvajanja programov, s telefonskimi klici, s sprotnim reševanjem težav, s sprotnimi, evalvacijskimi sestanki z namenom pregleda napredka udeležencev tekom izvajanja programov. Dobro je, če so multidisciplinarni (skupaj s predstavniki UD, CSD in drugih organizacij). Nanje je dobro povabiti tudi udeležence.

Priporočljiva je regijska izmenjava izkušenj izvajalcev programov s poudarkom na predstavitev dobrih praks programov.

Z izvajalci programov, ki so se izkazali kot neetični in bi utegnili celo škodovati osebam, da nazadujejo, je potrebno prekiniti pogodbo izvajanja.

PREDLOGI ZA DELO DRUGIH DELEŽNIKOV

Dobro je krepiti mrežo drugih deležnikov za bolj celostno sodelovanje pri reševanju težav udeležencev. V regijah, kjer sodelovanje ni uspešno, je potrebno vzpostaviti sodelovanje med obstoječimi institucijami, zmanjšati tekmovalnost UD in CSD na račun ljudi ter povečati povezovanje deležnikov, da bodo uvideli smisel projekta.

Po regijah je splošno gledano potrebno povečati ponudbo drugih organizacij na področju socialnega in zdravstvenega varstva, da bo mogoče bolj celostno zadovoljevati potrebe udeležencev za premagovanje težav, kar zahteva sistemski pristop. Mrežo storitev je sploh potrebno razširiti v Pomurju, v Posočju, na Idrijsko-Cerkljanskem, na Krasu, v Bohinju z okolico, Žireh z okolico, na območju Bele Krajine, Žalca, Mozirja idr. Osredotočiti se je potrebno na zagotavljanje storitev na področju duševnega zdravja (stanovanjske skupine, dnevni centri, skupnostna psihiatrija), odvisnosti (predvsem alkohola), zagotavljanje brezplačnih programov psihosocialnega in terapevtskega svetovanja, varstva otrok, programov za otroke s posebnimi potrebami, povečati velja tudi število prilagojenih delovnih mest. V regijah, kjer je na voljo več razdrobljenih organizacij s podobnimi vsebinami, bi veljalo omogočiti večje povezovanje sorodnih programov.

PREDLOGI GLEDE NADALJNJEGA RAZISKOVANJA

Nadaljnje raziskovanje projekta socialne aktivacije bi bilo potrebno poglobiti. Ker opravljena raziskava zajema izsledke iz intervjujev, opravljenih z vzorcem koordinatorjev, bi bilo potrebno v nadaljnje raziskovanje vključiti še dodatne koordinatorje, predvsem iz tistih RME, ki v tej raziskavi niso bile zajete (RME Maribor in Ptuj ter štiri RME, kjer se dolgi in kratki programi še ne izvajajo). Opravljena raziskava prav tako omogoča začetni vpogled v delo koordinatorjev, raziskovalna vprašanja pa bi bilo v nadaljevanju dobro zastaviti tudi širše, zajemajoč naslednje faze projekta in oceno učinkov socialne aktivacije.

Za bolj celostno analizo projekta bi bilo potrebno raziskati tudi vidike drugih akterjev, pomembnih za izvajanje: poglede izvajalskih organizacij, drugih deležnikov, oblikovalcev sistema, nenazadnje pa bi bilo treba pridobiti tudi povratne informacije udeležencev projekta.

Potrebno je poglobiti raziskovanje celotnega sistema dela z dolgotrajno brezposelnimi osebami, ga umestiti v širši evropski (svetovni) kontekst in načrtovati sistemske smernice za naslavljanje tako kompleksne problematike oseb.

8 SEZNAM VIROV

- Andersen, T. (1994). Reflection on Reflecting with Families. V S. McNamee, & K. J. Gergen (ur.). *Therapy as Social Construction* (str. 54–67). London: Sage.
- Betzelt, S., & Bothfeld, S. (2011). *Activation and Labour Market Reforms in Europe: Challenges to Social Citizenship*. New York: Palgrave Macmillan.
- Carpenter, H. (2006). *Repeat Jobseeker's Allowance Spells*. Research Report 394. Pridobljeno 16. 1. 2018 s <http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20090605235823/http://www.dwp.gov.uk/asd/asd5/rports2005-2006/rrep394.pdf>
- Čacinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2008). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebne stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- De Vries, S. & Bouwkamp, R (2002). *Psihosocialna družinska terapija*. Logatec: Firis Imperl & Co.
- Dragoš, S. (2008). Moč – Navodila za uporabo. V S. Dragoš, V. Leskošek, P. Petrovič Erlih, J. Škerjanc, Š. Urh, & S. Žnidarec Demšar (ur.), *Krepitev moči* (str. 10–47). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Dwyer, P., & Shaw, S. (2013). *An Introduction to Social Policy*. Los Angeles: Sage.
- Eichorst, W., & Konle-Seidl, R. (2008). *Contingent Convergence: A Comparative Analysis of Activation Policies*. Bonn: Discussion Paper No. 3905.
- Esping-Andersen, G. (1990). *The Three Worlds of Welfare Capitalism*. Cambridge: Polity Press.
- European Commission. (2007). *Social Activation: Building the Bridge Between Benefits and Work*. Pridobljeno 5. 1. 2018 s ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=732&langId=en
- Eversberg, D. (2016). Beyond Individualisation: The German 'Activation Toolbox'. *Critical Social Policy*, 36(2), 167–186.
- Evropski kulturni in investicijski skladi. (2017). Kohezija do 2020. Ključni dokumenti. Pridobljeno 17. 1. 2018 s http://www.eu-skladi.si/sl/dokument/operativni-programi/programme_2014si16maop001_3_2_sl.pdf

Fenger, H. J. M. (2007). *Welfare Regimes in Central and Eastern Europe: Incorporating Post-communist Countries in a Welfare Regime Typology*. Rotterdam: Department of Public Administration, Erasmus University.

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

Flaker, V., Cuder, M., Nagode, M., Podbevšek, K., Podgornik, N., Rode, N., Škerjanc, J., & Zidar, R. (2007). *Vzpostavljanje osebnih paketov storitev: Poročilo o pilotskem projektu »Individualiziranje financiranja storitev socialnega varstva«*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

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

Flaker, V. (2016). Majhne spremembe zakona o socialnem varstvu – velika priložnost za začetek spreminjanja socialnega varstva: o predlogu Zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o socialnem varstvu. *Socialno delo*, 54(6), 357–373.

Flaker, V., Mali, J., Rafaelič, A., Ratajc, S., Balantič, K., & Udovič, N. (2013). *Osebnostno načrtovanje in izvajanje storitev*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Fledderus, J., & Honingh, M. (2015). Why People Co-Produce within Activation Services: the Necessity of Motivation and Trust – an Investigation of Selection Biases in a Municipal Activation Programme in the Netherlands. *International Review of Administrative Sciences*, 82(1), 69–87.

Fulcher, J. (2010). *Kapitalizem: zelo kratek uvod*. Ljubljana: Krtina.

Hespanha, P., & Horneman Møller, I. (2001). Activation Policies and Social Inclusion in Denmark and Portugal. *Transfer*, 7(1), 54–73.

Hoffman, L. (1994). A Reflexive Stance for Family Therapy. V S. McNamee, & K. J. Gergen (ur.), *Therapy as Social Construction* (str. 7–24). London: Sage.

Ignjatović, M. (2002). *Družbene posledice povečanja prožnosti trga delovne sile*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Kopač, A. (2004). *Aktivacija: obrat v socialni politiki*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Lebar, L., Smolej Jež, S., Trbanc, M., Kovač, N., Žiberna, V., & Kobal Tomc, B. (2014). *Evalvacija program Spodbujanje neaktivnih oseb, ki so dalj časa oddaljene od trga dela*.

za njihovo vrnitev oziroma ponovni vstop na trg dela s poglobljeno individualno in skupinsko obravnavo (Končno poročilo št. IRSSV 15/2014). Ljubljana: Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo.

Lebar, L., Smolej Jež, S., & Trbanc, M. (2016). *Vsebine izobraževanja za socialno aktivacijo. Elaborat*. Ljubljana: Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo.

Leskošek, V. (1994). Kontrola in pomoč v socialnem delu. *Socialno delo*, 33(2), 83–89.

Leskošek, V. (2013). Vpliv paradigmatskih sprememb socialne države na odvisnost od plačane zaposlitve. V: V. Leskošek, S. Smolej, L. Rihter, R. Boškić, B. Kresal, & M. Breznik, *Revščina zaposlenih* (str. 149–170). Ljubljana: Sophia.

Leskošek, V., & Dragoš, S. (2014). Social Inequality and Poverty in Slovenia – Policies and Consequences. *Družboslovne razprave*, 76(3), 39–53.

Lessenich, S. (2015). *Ponovno izumljanje socialnega: socialna država v prožnem kapitalizmu*. Ljubljana: Krtina.

Lødemel, I., & Trickey, H. (2000). *An Offer you can't Refuse: Workfare in International Perspective*. Bristol: Policy Press.

Lüssi, P. (1991). Sistemski nauk o socialnem delu. *Socialno delo*, 29(1–3), 81–94.

Mathias, J. (2017). Reforming the Swedish Employment-related Social Security System: Activation, Administrative Modernization and Strengthening Local Autonomy. *Routhledge*, 27(1), 23–39.

Mesec, B. (2007). *Načrtovanje raziskave: Metodologija raziskovanja v socialnem delu 2*. Študijsko gradivo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Mesec, B. (2009). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 1*. Študijsko gradivo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Mikuš Kos, A. (2017). *Duševno zdravje otrok današnjega časa*. Radovljica: Didakta.

Milošević Arnold, V. & Postrak, M. (2003). *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Študentska založba.

Milošević Arnold, V. (2009). Uvod. V V. Milošević Arnold, & Š. Urh (ur.), *Terensko delo. Institucionalni, javni in zasebni prostori socialnega dela* (str. 7–19). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Ministrstvo za delo, družino, socialno zadeve in enake možnosti. (b.d.). *Reorganizacija centrov za socialno delo*. Pridobljeno 9. 2. 2018 s http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/reorganizacija_centrov_za_socialno_delo/

Ministrstvo za delo, družino, socialno zadeve in enake možnosti. (2017a). *Javni razpis za sofinanciranje projektov »Razvoj in izvajanje dolgih programov socialne aktivacije ter povezovanje z zaposlitvenimi programi«*. Pridobljeno 20. 1. 2018 s http://www.mddsz.gov.si/si/o_ministrstvu/javne_objave/javni_razpisi_in_javna_narocila/?tx_t3javnirazpis_pi1%5Bshow_single%5D=1047

Ministrstvo za delo, družino, socialno zadeve in enake možnosti. (2017b). *Javni razpis za sofinanciranje projektov »razvoj in izvajanje kratkih programov socialne aktivacije«*. Pridobljeno 20. 1. 2018 s http://www.mddsz.gov.si/si/o_ministrstvu/javne_objave/javni_razpisi_in_javna_narocila/?tx_t3javnirazpis_pi1%5Bshow_single%5D=1050

Ministrstvo za delo, družino, socialno zadeve in enake možnosti. (2017c). *Začetek izvajanja programov socialne aktivacije*. Pridobljeno 16. 12. 2017 s http://www.mddsz.gov.si/index.php?id=1944&tx_ttnews%5btt_news%5d=8226&tx_ttnews%5bbackPid%5d=12106&L=0&no_cache=1

Ministrstvo za delo, družino, socialno zadeve in enake možnosti. (2017d). *Zbirka daljših povzetkov raziskav, opravljenih v sklopu projekta Razvoj strategij reform na področju socialnih politik v Sloveniji*. Pridobljeno 14. 1. 2018 s http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/zaposlovanje/Razvoj_strategij_reform_na_podrocju_socialnih_politik_v_Sloveniji/Collection_of_summaries_EU_project-SL.pdf

Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2017e). *Javni razpis za sofinanciranje projektov »Razvoj in izvajanje programov socialne aktivacije«*. Pridobljeno 21. 1. 2018 s http://www.mddsz.gov.si/o_ministrstvu/javne_objave/javni_razpisi_in_javna_narocila/?tx_t3javnirazpis_pi1%5Bshow_single%5D=1066

Peck, J. (2001). *Workfare states*. New York; London: Guilford Press.

Požun, M. (2017). *Uporaba metode osebnega načrtovanja in izvajanja storitev pri delu z začasno nezaposljivimi osebami na centru za socialno delo* (Magistrsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.

Pravilnik o opravljanju izpita ter izbiri in vlogi zastopnika pravic oseb na področju duševnega zdravja (2009). Ur. l. RS 49/2009.

Rihter, L. (2017). Social Activation as Priority in Social Policy: Contradiction with Social Work Values? V L. Rihter, & G. Berc (ur.), *20th Biennial International Symposium of International Consortium for Social Development. Book of Abstracts* (str. 52). Pridobljeno 16. 7. 2017 s <http://icsd2017.org/wp-content/uploads/2017/07/Book-of-Abstracts-v4.pdf>

Rus, V. (1990). *Socialna država in družba blaginje*. Ljubljana: Domus.

Saleebey, D. (2009). *The Strength Perspective in Social Work Practice*. Boston: Pearson/Allyn and Bacon.

Sheafor, B. & Horejsi, R. (2003). *Techniques and Guidelines for Social Work Practice*. Boston: Allyn and Bacon.

Soede, A. J., Vrooman, J. C., Ferraresi, P. M., & Segre, G. (2004). *Unequal Welfare States*. Pridobljeno: 14. 1. 2018 s <https://www.scp.nl/dsresource?objectid=a9871ba6-4aa3-4c6d-89c7-3d9ff022b2c7>

Škerjanc, J. (2006). *Individualno načrtovanje z udejanjanjem ciljev: pomen uporabniškega vpliva pri zagotavljanju socialnovarstvene storitve*. Ljubljana: Center RS za poklicno izobraževanje.

Škerjanc, J. (2010). *Individualizacija storitev socialnega varstva*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Šugman Bohinc, L. (2006). Socialno delo z neprosto voljnimi uporabniki. *Socialno delo*, 45(6), 345–355.

Šugman Bohinc, L. (2007). Dejavniki uspešnega razgovora v procesu raziskovanje življenjskega sveta uporabnika. V L. Šugman Bohinc, P. Rapoša Tajnšek, & J. Škerjanc (2007), *Življenjski svet uporabnika: raziskovanje, ocenjevanje in načrtovanje uporabe virov za doseganje zelenih razpletov* (str. 49–69). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Toseland, R. W., & Rivas, R. F. (2012). *An Introduction to Group Work Practice*. Boston: Allyn & Bacon.

Trbanc, M., Smolej Jež, S., Lebar, L., & Dremelj, P. (2015). *Podlage za pripravo in zagon programov socialne aktivacije* (Končno poročilo št. IRSSV 8/2015). Ljubljana: Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo.

Trbanc, M., & Smolej Jež, S. (2017). *Razvoj in vzpostavitev celovitega modela socialne aktivacije: projekt. Poročilo št. 1, Navodila in obrazci za delo koordinatorjev socialne aktivacije* (Končno poročilo št. IRSSV 6/2017). Ljubljana: Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo.

Urek, M., Budja, D., Lapajne, G., Cigoj Kuzma, N., Marinič, M., Flaker, V., Mali, J. & Škerjanc, J. (2011). *Spremljanje zastopnikov pravic oseb na področju duševnega zdravja: končno poročilo o projektu*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Van Berkel, R., Coenen, H., & Dekker, A. (1999). Regulating the Unemployed: from protection to participation. V J. Lind, & I. Hornemann Møller (ur.), *Inclusion and Exclusion: Unemployed and Non-standard Employment in Europe*. Alderhot: Ashgate.

Van Berkel, R., & Hornemann Møller, I. (2002). *Active Social Policies in the EU: Inclusion Through Participation?* Bristol: Policy Press.

Van Berkel, R., & Van der Aa, P. (2005). The Marketization of Activation Services: a Modern Panacea? Some Lessons from the Dutch Experience. *Journal of European Social Policy*, 15(4), 329–343.

Van Berkel, R., & Van der Aa, P. (2012). Activation Work: Policy Programme Administration or Professional Service Provision? *Journal of Social Policy*, 41(3), 493–510.

Videmšek, P. (2008). Krepitev moči kot temeljno orodje socialnega dela. *Socialno delo*, 47(3/6), 209–217.

Vlada Republike Slovenije (b.d.). *Projektna pisarna. VEM – Vse na enem mestu. P6.1: VEM v okviru Centrov za socialno delo – socialna aktivacija*. http://www.vlada.si/teme_in_projekti/projektna_pisarna/p6_vem_vse_na_enem_mestu/

Zastrow, C. (1999). *Introduction to Social Work and Social Welfare*. Pacific Grove: Brooks/Cole: Wadsworth Publishing Company.

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

9 PRILOGE

9.1 PRILOGA 1: SMERNICE ZA INTERVJU

1. Za katere CSD je pristojna vaša regionalna mobilna enota?
2. Kako razumete koncept socialne aktivacije oz. kako je po vašem mnenju najbolje delati z osebami/ ravnati s problematiko oseb, ki so dolgotrajno brezposelne in upravičene do pravic iz javnih sredstev? Kakšno uspešnost socialne aktivacije pričakujete? (Zakaj to tako ocenjujete?)
3. Kako ste koncept razumeli pred izobraževanjem, (s kakšnimi pričakovanji ste pristopili na delovno mesto) in kako po njem, tekom dela? Kako je izobraževanje vplivalo na vaše razumevanje socialne aktivacije?
4. Kako bi vi zastavili sistem socialne aktivacije, če bi ga lahko?
5. Kako poteka vaš postopek/ cikel dela (načini dela, kriteriji za vključitev kandidatov v programe, predstavitev, razgovori, spremljanje ...)?
6. Opišite primer dela z udeleženci/ deležniki v regiji, kjer svoje delo ocenjujete kot zelo uspešno? (Kaj se je dogajalo, kakšni so bili vaši uporabljeni pristopi, spremembe, ki ste jih zaznali pri uporabnikih ...?)
7. Opišite primer dela z udeleženci/ deležniki v regiji, kjer svoje delo ocenjujete kot manj uspešno? (Kaj se je dogajalo, kakšni so bili vaši uporabljeni pristopi, spremembe, ki ste jih zaznali pri uporabnikih ...?)
8. Koliko udeležencev je v vaši regionalni mobilni enoti, koliko izvajalcev (kateri programi), koliko deležnikov in kateri?
9. Kako ocenjujete svoje sodelovanje z udeleženci programov, izvajalci in deležniki v regiji?
10. Kateri so vaši največji izzivi pri delu?
11. Naštejte primere dobrih praks programov, predlogi za izboljšanje dela v programih?
12. Kako ocenjujete uspešnost (učinkovitost) socialne aktivacije? Preko katerih kazalnikov?
13. Kako vidite izide uporabnikov? (Kakšni so? Koliko jih je?). Preko česa jih ocenjujete?
14. Predlogi za izboljšanje socialne aktivacije oz. dela z dolgotrajno brezposelnimi osebami.

9.2 PRILOGA 2: PRIKAZ DELA KVALITATIVNE ANALIZE

PRIKAZ DELA ODPRTEGA KODIRANJA

Color	Document name	Code	Begin	End	Segment
●	G	Izidi za uporabnike\Vključitev na trg dela, zaposlitve\Kvaliteta zaposlitve	52	52	Tesno sodelovanje z organizacijami, da poskusimo ljudi zaposliti na kvalitetnejših delovnih mestih, da jih ne zaposlimo na organizacijah, ki jih bo izkoriščala, na primer zagotavljali le minimalno plačo. Izziv je, da se angažira ZRSZ, invalidske organizacije, da poskusimo tudi manj dela zmožne ljudi vključiti v kvalitetnejše zaposlitve
●	C	Izidi za uporabnike\Vključitev na trg dela, zaposlitve\Kvaliteta zaposlitve	67	67	Okej, v redu, če bodo to kvalitetne zaposlitve in ne kar nekaj.
●	G	Izidi za uporabnike\Vključitev na trg dela, zaposlitve\Prilagojena zaposlitev, JD, APZ	48	48	Mislim, da bi morali vsaj v kratkem ali tudi dolgem te ljudi, za katere menimo, da niso sposobni osemurnega delovnika, da bi se vključili v programe, kjer bi se ugotavljalo, koliko so sploh sposobni in da bi lahko na osnovi teh znanj in odločb dobili možnost zaposlitve v različnih IP. Morali bi izkoristiti čas, ko se zaključijo programi, da se ljudem ponudi, da se aktivno vključijo v prilagojene delovne procese, od APZ, JD, da ugotavljajo delovne zmožnosti, ker je škoda, da jih izgubimo.
●	H	Izidi za uporabnike\Vključitev na trg dela, zaposlitve\Prilagojena zaposlitev, JD, APZ	7	7	Da se prepozna, kje je sploh zaposljiva ta oseba
●	F	Izidi za uporabnike\Vključitev na trg dela, zaposlitve\Prilagojena zaposlitev, JD, APZ	4	4	NPK (nacionalna poklicna kvalifikacija),
●	D	Izidi za uporabnike\Vključitev na trg dela, zaposlitve\Prilagojena zaposlitev, JD, APZ	33	33	Navedeno mislim, da dokazuje vključenost uporabnikov tako v aktivno politiko zaposlovanja,
●	I	Izidi za uporabnike\Vključitev na trg dela, zaposlitve\Prilagojena zaposlitev, JD, APZ	41	41	A: Ja, ali pa neke podporne oblike zaposlitev. Razmišljam o socialnih podjetjih, možnostih subvencij, da bi delali pri delodajalcih, ki razumejo njihovo situacijo.
●	E	Izidi za uporabnike\Vključitev na trg dela, zaposlitve\Prilagojena zaposlitev, JD, APZ	24	24	Za njo kot sva se medve pogovarjali, bi bila primerna štiriurna zaposlitev, ker več ne bo zmogla. Neko enostavno delo. Zagotovo ne na normo. Na primer čiščenje, ali neka strežba mogoče, ampak v lažjem gostinskem lokalu, ne v največji gužvi. Mogoče strežba v domu starejših. S tega področja ima izkušnje in veliko smo se tudi v tej smeri pogovarjali.

●	E	Izidi za uporabnike\Vključitev na trg dela, zaposlitve\Prilagojena zaposlitev, JD, APZ	198	198	V novomeškem programu naj bi dva šla v zaposlitveno rehabilitacijo,
●	E	Izidi za uporabnike\Vključitev na trg dela, zaposlitve\Prilagojena zaposlitev, JD, APZ	198	198	ena naj bi delala NPK (nacionalno poklicno kvalifikacijo)
●	E	Izidi za uporabnike\Vključitev na trg dela, zaposlitve\Prilagojena zaposlitev, JD, APZ	206	206	A: Mogoče decembra, ko bodo spet javna dela, bi jih v sklopu spremljanja po programih motivirali.
●	G	Izidi za uporabnike\Vključitev na trg dela, zaposlitve\Vabilo na razgovor	30	30	smo želeli, da bi bili nekateri ljudje vsaj povabljeni na razgovor za javna dela. Na razgovorih, ki smo jih imeli so ljudje imeli zelo nizko samopodobo, se ljudje pritoževali, da jih niso niti povabili na razgovor. To sem v januarju in februarju želel, da ti ljudje dobijo izkušnjo, da jih nekdo povabi na razgovor. To je bila ena žalostna situacija, da jih niti ne povabijo na razgovor, občutek, da je vse dogovorjeno, da ne morejo dobiti služb brez vez, čeprav mislim, da ni tako. Ljudje imajo toliko slabih izkušenj, dajejo izkušnje in ne dobijo vabil na razgovore.
●	G	Izidi za uporabnike\Vključitev v evidence ZRSZ	12	12	Medtem ko je v kratkem programu je vsaj za mene eden izmed dosti pomembnih ciljev vključitev v evidence Zavoda za zaposlovanje. Nekateri ljudje so bili zaradi svojih različnih bolezni izbrisani iz Zavoda za zaposlovanje in so v evidencah Centra za socialno delo. Mislim, da se bodo lahko spet vključili v evidenco Zavoda, ker imajo potem več možnosti dobiti zaposlitev, ker tudi delodajalci dobijo različne subvencije, v kolikor zaposlijo ljudi, ki so prijavljeni na Zavod za zaposlovanje. Mislim, da ljudje v kratkem programu, ki so prijavljeni na Zavod za zaposlovanje čutijo eno večjo odgovornost, da so bolj aktivni pri iskanju zaposlitve, ker jih nadzira, ali spodbuja tudi Zavod za zaposlovanje.
●	A	Izidi za uporabnike\Ne še zaposlitev	7	7	ko človek z vsemi temi problemi pristane v enem takem programu in ni realno, da bo človek po treh mesecih in pol zaposlen.
●	A	Izidi za uporabnike\Ne še zaposlitev	49	49	Ker ima na dolgi rok takšen človek več možnosti, da si bo uredil tudi svoj ekonomski položaj, kot če bo šel takoj v zaposlitev in po navadi te stvari ljudi ovirajo in zato niso bili prej vključeni v trg dela, da slej kot prej izpadejo ven.
●	G	Izidi za uporabnike\Ne še zaposlitev	30	30	Ljudje v razgovorih pravijo, da želijo delati, ampak ni pa to garancija, da bodo delo zmogli.
●	G	Izidi za uporabnike\Ne še zaposlitev	48	48	Delodajalci so v teh petih mesecih spoznali, koliko so ljudje sposobni, se je pa tudi izkazalo, da nekateri udeleženci ne zmorejo osemurnega delovnika, ne zmorejo dela na normo, ker gre tudi za te, ki imajo zelo nizko izobrazbo.
●	J	Izidi za uporabnike\Ne še zaposlitev	62	62	ali pa niti ne nujno zaposliti.

●	H	Izidi za uporabnike\Ne še zaposlitev	7	7	Ampak kot me opažamo, so to tako dolgotrajne stiske, da nemogoče razmišljati, da bi večina ali pa niti polovica lahko kar direktno vstopila nazaj ali pa da bi lahko šli v običajno zaposlitev.
●	H	Izidi za uporabnike\Ne še zaposlitev	91	91	Da bi se vsi lahko kar zaposlili, to sigurno ne bo možno.
●	D	Izidi za uporabnike\Ne še zaposlitev	11	11	ker smo mnenja, da dejansko tista zaposlitev za dva, tri mesece, kolikor oseba dobi, je vprašanje, ali smo dejansko dosegli zastavljeni cilj.
●	D	Izidi za uporabnike\Ne še zaposlitev	15	15	Kot so uporabniki sami videli, služba ni vse. Je pa pomembna.
●	I	Izidi za uporabnike\Ne še zaposlitev	16	16	Mislim, da tudi če se nekdo ne bo zaposlil, bo z udeležbo v programih lahko zelo pridobil.
●	I	Izidi za uporabnike\Ne še zaposlitev	39	39	Da ima oseba še neko možnost naprej, ker dejansko vse osebe niso zaposljive oziroma so težko zaposljive, potrebujejo prilagojene zaposlitve
●	E	Izidi za uporabnike\Ne še zaposlitev	22	22	Ona funkcionira, poskrbi za otroke in za moža, vključuje se v program, jaz je pa še ne vidim, da bi zmogla eno zaposlitev, sploh pa ne osemurno. Oni imajo šesturno usposabljanje v programov, bilo je veliko odmorov, zelo je njim prilagojeno. Tako zaposlitev, da te drugače sprejemajo in razumejo, je težko najti. V proizvodnji ti npr. ne bodo dovolili, da boš šel po dveh urah na pavzo, ker tvoja glava ne zmore teh stvari, njih to ne zanima.
●	C	Izidi za uporabnike\Ne še zaposlitev	7	7	Koraki bodo majhni, pomembno je, da ne bomo imeli prevelikih pričakovanj, na primer, da bomo kar vse vključene zaposlili
●	C	Izidi za uporabnike\Ne še zaposlitev	49	49	Meni mogoče ni merilo zaposlitev, ker nekateri do tja ne bodo prišli, mogoče sploh nikoli. Vsekakor pa so vsi koraki, ki jih do tja naredijo, boljše kakor nič.
●	C	Izidi za uporabnike\Ne še zaposlitev	49	49	Tukaj ne vidim kazalnika izhoda zaposlitve. Še ne. Ker mi je tudi par udeležencev reklo, da še niso dovolj močni, da bi šli nazaj na trg dela.
●	B	Izidi za uporabnike\Ne še zaposlitev	63	63	Pa vsi premiki, ki jih človek naredi v življenju. Ni to nujno samo zaposlitev, izobraževanje ali karkoli,
●	A	Izidi za uporabnike\Vključitev v podporne programe, terapijo	5	5	eni mogoče v kake druge podporne programe, ki jih mi ne smatramo kot pozitiven izhod, kot kazalnik, ampak za tega človeka je pa to mogoče maksimum, kar je uspel narediti v zadnjih dvajsetih, tridesetih letih, odkar neka njegova težava obstaja
●	A	Izidi za uporabnike\Vključitev v podporne programe, terapijo	49	49	Ja, tako kot sem prej rekla, če si bo nekdo po dolgih letih, ko ugotovi, če dam primer, da je bil žrtev neke hude zlorabe, ki je vplivala na njega, da si tak človek uspe urediti svetovanje, terapijo, karkoli, je to absolutno tako pozitiven rezultat za njega, ki ga nobena zaposlitev ne more odtehtati.
●	J	Izidi za uporabnike\Vključitev v podporne programe, terapijo	40	40	nekdo, ki je vključen v program socialne aktivacije, pa se je izkazalo, da ima še druge ovire ali težave, smo ga hkrati usmerili še na kakšen program, na primer kot je Prims, ki pri nas izvaja neko psihosocialno pomoč in podporo in tako naprej.

●	J	Izidi za uporabnike\Vključitev v podporne programe, terapijo	42	42	šel je na psihoterapijo, iskal je druge alternative zdravljenja.
●	F	Izidi za uporabnike\Vključitev v podporne programe, terapijo	4	4	drugi bi se lahko vključili v socialnovarstveno storitev,
●	F	Izidi za uporabnike\Vključitev v podporne programe, terapijo	18	18	smo za uporabnico uredili psihoterapevtsko pomoč za razreševanje stisk, za katere sami nismo bili dovolj kompetentni.
●	D	Izidi za uporabnike\Vključitev v podporne programe, terapijo	43	43	jih pravilno naslovi, usmerja in potem z neko obliko socialne anamneze to posreduje centru ali zavodu, ki dela naprej,
●	I	Izidi za uporabnike\Vključitev v podporne programe, terapijo	98	98	bova počasi delala naprej, da bi ta oseba sprejela tudi svetovanje strokovnjaka, ker ocenjujem, da bi mu to zelo koristilo.
●	B	Izidi za uporabnike\Vključitev v podporne programe, terapijo	61	61	Imamo primere, ko je oseba iz čiste nule prišla sama do tega, da bi potrebovala osebno pomoč. Osebna pomoč se ne šteje kot uspešen izhod, ampak je pa zagotovo nek premik.
●	A	Izidi za uporabnike\Zdravljenje od alkohola	7	7	Za nekoga, ki ima težave z alkoholom in v treh mesecih in pol spozna, da je to težava, je absolutno večji uspeh, da je po koncu tega programa pripravljen iti na zdravljenje oziroma narediti korake v tej smeri, kot če bi šel v neko zaposlitev, kjer kot prvo verjetno ne bi zdravniškega pregleda naredil, če pa bi ga, bi lahko zelo hitro izgubil službo.
●	H	Izidi za uporabnike\Zdravljenje od alkohola	13	13	Ravno smo se pogovarjale, da bi bil en pomemben izhod zdravljenje od alkoholizma ali pa drog, recimo, ker sedaj ni prepoznan kot pozitiven izhod, ampak mi kot socialci to zagotovo vidimo kot pozitiven izhod.
●	A	Izidi za uporabnike\Urejanje socialnih, zdravstvenih idr. težav	47	47	Ko vidiš, da si je nekdo uspel ene spremljevalne probleme, težave urediti in sedaj lažje funkcionira, je to uspeh.
●	A	Izidi za uporabnike\Urejanje socialnih, zdravstvenih idr. težav	49	49	Ja, tako kot sem prej rekla, če si bo nekdo po dolgih letih, ko ugotovi, če dam primer, da je bil žrtev neke hude zlorabe, ki je vplivala na njega, da si tak človek uspe urediti svetovanje, terapijo, karkoli, je to absolutno tako pozitiven rezultat za njega, ki ga nobena zaposlitev ne more odtehtati.
●	F	Izidi za uporabnike\Urejanje socialnih, zdravstvenih idr. težav	4	4	pričeli reševati svoje stiske, težave,
●	D	Izidi za uporabnike\Urejanje socialnih, zdravstvenih idr. težav	33	33	pač pa tudi pri zaobjemanju njihovih socialnih stisk ali tudi mogoče na nekem posebnem področju.
●	D	Izidi za uporabnike\Urejanje socialnih, zdravstvenih idr. težav	43	43	Kjer je izvajalec videl pri njih neke nove priložnosti, ne samo to, da so že kje zaposleni oziroma šli v neke oblike dela, da najde pravilne izzive, probleme, ki jih imajo, jih pravilno naslovi, usmerja in potem z neko obliko socialne anamneze to posreduje centru ali zavodu, ki dela naprej, mislim, da je to zelo dragoceno.
●	D	Izidi za uporabnike\Urejanje socialnih, zdravstvenih idr. težav	49	49	So pa uporabniki videli socialno aktivacijo kot neko priložnost, ker dejansko zaposlitve ni, pa so potem vzeli vse kar je.

PRIKAZ DELA OSNEGA KODIRANJA

▲ ● Ocena uspešnosti SA	9
● Dobra zastavitev	9
● Ocena na podlagi kratkega začetka	10
● Vera v uspeh SA	9
● Obravnava akterjev	4
● Večji uspeh dolgi programi	1
● Motivacija in zmožnosti uporabnikov	4
▲ ● Kriteriji za uspešnost	0
▲ ● Uradni (kvantitativni) kazalniki	9
● 25% uspešnost, izhodi, zaposlitve	12
● Število vključenih	1
● Seznam čakajočih, enostaven nabor soglasij	2
● Pozitivni izhodi	17
● Izboljšanje zaposlitvene situacije (izven krize)	3
▲ ● Vključitev v program	15
● Redna udeležba	9
● Vztrajanje v programu	7
▲ ● Napredek, spremembe uporabnikov (kvalitativni kazalniki)	28
● Mali koraki, premiki	14
▲ ● Urejanje svojih težav, uvid v težave	12
● Uvid, da niso edini s težavami	2
● Odpiranje, zaupanje težav	12
● Pridobivanje novih znanj, veščin	10
● Pridobitev informacij	4
● Deljenje znanja z drugimi	2
● Vzpostavljane reda, rutine	8
● Večanje socialne mreže, prijateljstva	19
● Vzdušje v skupini	5
● Vloga, pripadnost skupini	3
● Izboljšanje socialnih veščin	10
● Večanje samozavesti	12
● Spoznavanje sebe	5
● Uvid v svoje potenciale	8
● Povečanje samoiniciativnosti	4
● Motivacija	9
● Optimizem	5
● Sprememba osebnosti	4
● Sprememba videza	3
● Sproščenost	1
● Načrtovanje prihodnosti	4
● Postavljanje svojih potreb v ospredje	1
● Priložnost	3
● Zapolnitev časa	3
● Vključevanje v dodatne aktivnosti	2
● Zmanjšanje odpora	2
● Prevzemanje odgovornosti	1
● Poročanje bližnjih o napredku	1
● Želja po "dostopnih" zaposlitvah	2
▲ ● Odnos KSA-U	6
● Nadaljevanje odnosa po zaključku programa	2
● Zadovoljstvo U s programom, pozitivne povratne informacije	18
● Predlogi za izboljšanje	9
▲ ● Izidi za uporabnike	1
▲ ● Vključitev na trg dela, zaposlitve	18
● Kvaliteta zaposlitve	3
● Prilagojena zaposlitev, JD, APZ	14
● Vabilo na razgovor?	1
● Vključitev v evidence ZRSZ	1
● Ne še zaposlitev	18
● Vključitev v podporne programe, terapijo	9
● Zdravljenje od alkohola	2
● Urejanje socialnih, zdravstvenih idr. težav	7
● Dnevni center	2
● Izobraževanje	7
● Vključitev v dolgi program	2
● Vozniški izpit	1
● Ureditve drugega statusa (invalid)	2
● SA kot finančni vir	3
● Brez izida	3
● Sistemska neurejenost za izhode	6