

**Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo**

Kaja Dorđević

**Socialno delo z uporabnicami prepovedanih drog z izkušnjo
nasilja**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2019

**Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo**

Kaja Dorđević

**Socialno delo z uporabnicami prepovedanih drog z izkušnjo
nasilja**

Diplomsko delo

Mentorica: doc. dr. Vera Grebenc

Ljubljana, 2019

ZAHVALA

*»Skupaj smo močni in mogočni« –
mamina fraza, ki je moje vodilo skozi celotno življenje, zato bi se najprej zahvalila njej, očetu
in bratu – mojim trem podpornim stebrom vsakič, kadar je svet okoli mene preveč kaotičen.*

*Zahvalila bi se tudi vsem čudovitim ljudem, ki sestavljajo mojo drugo družino, posebej
Doroteji in Maši, mojima angeloma varuhoma ...*

*Velika zahvala za vso podporo in podobo vzora skozi celoten potek študija gre tudi moji
mentorici doc. dr. Veri Grebenc. Hvala za vso pomoč in podporo tekom kreiranja diplomske
naloge in vse navdihe, ki jih je s svojim udejstvovanjem na področju zasvojenosti prebudila v
meni.*

*Na koncu bi se zahvalila še kolektivu varne hiše Društva Stigma, ki so bili osnova za
raziskovanje tematike mojega diplomskega dela. Hvala, ker ste me spomnili, zakaj je socialno
delo pomembno, in ker ste mi pokazali, kako ga izvajati na način, ki je vsakič znova občutljiv
na ranljivost slehernika.*

*Vsem iskrena hvala, ker ste bili del moje zgodbe in ker ostajate del moje zgodbe tudi v
prihodnje.*

PODATKI O DIPLOMSKEM DELU

Avtorica: Kaja Đorđević

Naslov diplomskega dela: Socialno delo z uporabnicami prepovedanih drog z izkušnjo nasilja

Ime in priimek mentorice: doc. dr. Vera Grebenc

Kraj: Ljubljana

Leto: 2019

Število strani: 48, število tabel: 34, število grafov: 0, število prilog: 3

Povzetek:

Diplomsko delo obravnava uporabo metod, konceptov, pristopov in znanj o procesih pomoči, ki se odvijajo pri socialnem delu z uporabnicami prepovedanih drog z izkušnjo nasilja. V raziskavo sem vključila osem zaposlenih v programu Varna hiša za uživalke nedovoljenih drog, ki so žrtve nasilja Društva Stigma. Prikazan je uvid v procese dela v programu, ki je namenjen zasvojenim uživalkam drog in posebnosti tega dela. V analizi rezultatov raziskave je prikazano, katera znanja in koncepti zaposlenih so ključni za dobro delo z uporabnicami ter katere metode dela zaposleni ocenjujejo kot uporabne in smiselne pri delu z uporabnicami. Poudarek je tudi na podobnosti in razlikah procesov pomoči, kot jih oblikujejo izobražene socialne delavke in strokovni sodelavci, ki nimajo formalne izobrazbe socialnega delavca.

Raziskovalna vprašanja, ugotovitve

Ključne besede: zmanjševanje škode, zasvojenost, nizkopražni programi, procesi pomoči, evalvacija.

Author: Kaja Dorđević

Title of Graduation Thesis: Social Work with Women That are Addicted To Illegal Drugs and have Experienced Violence

Name of Menthor: PhD, Professor Vera Grebenc

Location: Ljubljana

Year: 2019

Number of Pages: 48, Number of Tables: 34, Number of Graphs: 0, Number of Appendixes: 3

Graduation thesis Abstract

The thesis discusses the use of methods, concepts, approaches and knowledge on processes of help, that revolve within the social work with women that are addicted to illegal drugs and have experienced violence. Eight employees of the program Varna hiša za uživalke nedovoljenih drog, ki imajo izkušnjo nasilja Društva Stigma took part in the research. The analysis of the results of the research shows the introspection in a program, that is meant for women illicit drug users and the specialty of that work. It is shown, which knowledge and concepts of social work are used by the employees. It also shows which methods of social work the employees recognize as useful. The survey also explores the similarity and differences between the processes of help as it is described by formally educated social workers and other workers that don't have the formal education of social work.

Keywords: harm reduction, addiction, deinstitutionalisations, low treshold programs, processes of help.

PREDGOVOR

Od nekdanj sem imela potrebo po tem, da bi pomagala drugim. Tako me je pot izobraževanja pripeljala do Fakultete za socialno delo, kjer sem skozi leta izobraževanja v socialnem delu pridobivala izkušnje pri delu z različnimi skupinami uporabnikov na različnih področjih socialnega dela v vladnem in nevladnem sektorju.

Znanja, ki sem jih pridobivala na fakulteti, sem vseskozi utemeljevala v praksi in tako odkrivala svet pomoči drugim, ki izvira na teorijah pomoči socialnega dela. Skozi lastno praktično udejstvovanje sem ugotovila, da je socialno delo stroka, ki temelji na vzgibu posameznika, ki ima željo po pomoči sočloveku. Ugotovila pa sem tudi, da je tovrstna želja prisotna tudi pri posameznikih iz drugih strok, ki prepoznavajo splošne humanistične vrednote. Zanimala me je povezava med obema pojavoma, njuno medsebojno dopolnjevanje in končni rezultat – proces pomoči sočloveku.

Pri nalogi sprva raziskujem nekaj temeljev socialnega dela, ki je ustanovljeno na humanističnih vrednotah ter izpopolnjevanje le-tega s teoretičnim utemeljevanjem socialnega dela. Pregledam tudi potek razvijanja in pridobivanja znanj v socialnem delu, ter nato skozi emancipatorno socialno delo in metode socialnega dela razvijam teoretični okvir za izvedbo raziskave. Sledi interpretacija raziskave, v kateri sem raziskovala socialno delo z uporabnicami prepovedanih drog pri strokovnih delavcih in strokovnih sodelavcih programa Varna hiša za uživalke drog, ki so žrtve nasilja Društva Stigma.

Vsebina

1. Teoretični uvod	1
1.1. Socialno delo kot humana dejavnost.....	1
1.2. Razvoj teorije v praksi socialnega dela.....	1
1.3. Emancipatorno socialno delo	5
1.3.1. Proces pomoči	6
1.2.3. Socialno delo, ki sprejema uživanje drog	6
1.4. Generične metode socialnega dela pri delu z zasvojenimi	7
1.4.1. Delovni odnos soustvarjanja	8
1.4.2. Krepitev moči.....	10
1.4.3. Zagovorništvo	11
1.4.4. Osebo načrtovanje in izvajanje storitev	12
1.4.5. Supervizija	13
1.4.6. Terensko delo	14
2. Problem.....	15
3. Metodologija.....	16
3.1. Vrsta raziskave	16
3.2. Spremenljivke	16
3.3. Merski instrument	17
3.4. Populacija in vzorčenje	17
3.5. Zbiranje podatkov	17
3.6. Obdelava gradiva	18
4. Rezultati.....	19
4.1. Izobrazba in čas zaposlitve	19
4.2. Procesi dela	19
4.2.1. Opis programa.....	20
4.2.2. Opis uporabnic	21
4.2.3. Opis dela	23
4.2.4. Delovne obveznosti, kot jih prepoznavajo strokovni sodelavci.....	24
4.2.5. Delovne obveznosti, kot jih prepoznavajo strokovni delavci	25
4.2.6. Prispevek k delu	26
4.3. Znanja.....	26
4.3.1. Razlike pri delu.....	26
4.3.2. Pridobivanje znanj	27
4.3.3. Predhodne delovne izkušnje	29
4.3.4.4. Metode dela	31

4.4. Pogled na zasvojenost.....	36
4.3.4. Vloga strokovnega delavca na področju zasvojenosti.....	37
5. Razprava.....	38
6. Sklep.....	42
7. Predlogi	44
8. Uporabljeni viri	45
9. Priloge	48
9.1 Vprašalnik	48
9.2. Odnosno kodiranje	50
9.3. Primer osnega kodiranja	66

Kazalo tabel

Tabela 1: Izobrazba in čas zaposlitve	19
Tabela 2: Opis programa.....	20
Tabela 3: Prednosti programa	20
Tabela 4: Slabosti programa	20
Tabela 5: Predlogi za izboljšavo programa.....	21
Tabela 6: Odnos z uporabnicami	21
Tabela 7: Življenjske okoliščine uporabnic	22
Tabela 8: Pretekle izkušnje uporabnic	22
Tabela 9: Prepoznavanje osebnostnih lastnosti.....	22
Tabela 10: Opis dela	23
Tabela 11: Prednosti dela.....	23
Tabela 12: Pomanjkljivosti dela.....	24
Tabela 13: Delovne obveznosti, kot jih prepoznavajo strokovni sodelavci.....	24
Tabela 14: Delovne obveznosti, kot jih prepoznavajo strokovni delavci	25
Tabela 15: Prispevek k delu	26
Tabela 16: Razlike pri delu med zaposlenimi	26
Tabela 17: Razlike pri delu med socialnimi delavci in drugimi	27
Tabela 18: Pridobivanje znanj.....	27
Tabela 19: Znanja, pridobljena od zaposlenih	28
Tabela 20: Znanja, pridobljena od socialnih delavcev.....	28
Tabela 21: Znanja, ki jih strokovni delavci ocenjujejo kot koristna.....	29
Tabela 22: Znanja, ki jih strokovni sodelavci ocenjujejo kot koristna	29
Tabela 23: Predhodne delovne izkušnje.....	29
Tabela 24: Predhodne izkušnje, ki jih zaposleni ocenjujejo kot pomembne	30
Tabela 25: Delovni odnos soustvarjanja	31
Tabela 26: Individualno načrtovanje.....	32
Tabela 27: Supervizija	33
Tabela 28: Intervizija	33
Tabela 29: Skupinsko delo z uporabnicami	34
Tabela 30: Terensko delo	35
Tabela 31: Koordinacija dela	35
Tabela 32: Krizne intervencije.....	36
Tabela 33: Pogled na zasvojenost	36
Tabela 34: Vloga strokovnega delavca na področju zasvojenosti	37

1. Teoretični uvod

1.1. Socialno delo kot humana dejavnost

Prvotno obliko socialnega dela, ki obstaja že od samega začetka človeštva, razumemo kot posameznikovo pomoč drugemu članu skupnosti, ki jo potrebuje (Milošević Arnold in Poštrak, 2003). Po tem lahko sklepamo, da osnove za razvoj socialnega dela v sebi nosi vsak posameznik. Vendar pa sama želja po pomoči ni vedno dovolj za to, da se zasnuje kvaliteten delovni odnos znotraj katerega se odvija proces pomoči.

Milošević Arnold in Poštrak (2003) socialno delo opisujeta v treh ravneh:

- *spontane humane dejavnosti* (z njimi se izraža človeška solidarnost, vzajemnost in pripravljenost posameznika kot družbenega in kulturnega bitja, da priskoči na pomoč človeku v stiski),
- *prostovoljno socialno delo* (neplačana humanitarna dejavnost, ki jo organizirajo neformalna in formalna civilna združenja in institucije),
- *profesionalno socialno delo* (znanje, ki ga strokovnjak uporablja za spodbujanje in razvijanje sposobnosti posameznikov in skupnosti za njihovo polno socialno funkcioniranje ter za pridobivanje in uporabo družbenih virov pri zadovoljevanju njihovih potreb).

Vse tri ravni se povezujejo in dopolnjujejo, kar je razvidno tudi pri profilih izvajalcev socialnovarstvenih storitev v vladnem in nevladnem sektorju, kjer se delo formalno izobraženih socialnih delavcev dopolnjuje z delom ostalih delavcev iz področij, ki prepoznavajo splošne humanistične vrednote ter tistih strokovnih sodelavcev, ki samostojno ustvarjajo procese pomoči ter samoiniciativno pridobivajo znanje, ki ga tako delo zahteva.

Zakon o socialnem varstvu (1992) v 69. členu opredeli strokovne delavce in strokovne sodelavce, ki opravljajo socialnovarstvene storitve. Za oboje zakon narekuje opravljen strokovni izpit. Njihovo delo se, kot navaja zakon v 73. členu, dopolnjuje z delom laičnih delavcev, za katere strokovna izobrazba ni posebej predpisana.

Flaker, v Prispevku k taksonomiji storitev socialnega varstva (2015) poklicne profile v socialnem varstvu, razvrsti na sedem ravni, in sicer strokovne delavce, usposobljene za delo v socialnem varstvu, ki imajo opravljen strokovni izpit, strokovne delavce brez strokovnega izpita, sodelavce z višjo in srednjo šolo iz socialne izobrazbe in zdravstvenih storitev, kvalificirane delavce z nižjo izobrazbo in posebno kvalifikacijo za opravljanje nekaterih opravil

oziroma delov storitev v socialnem varstvu, za socialno varstvo ne kvalificirane delavce, prostovoljne sodelavce ter uporabnike in bližnje.

V socialnem varstvu na področju institucionalne oskrbe že zdaj deluje večje število delavcev, ki nimajo ustrezne izobrazbe, so pa priučeni in kvalificirani za posamezna opravila. Ti profili samostojno izvajajo preproste storitve osebne pomoči in se vključujejo v koordinirano obravnavo, v namestitvenih strukturah pa se vključujejo v timsko delo v enotah ali za posamezne uporabnike (Flaker, 2015). V diplomski nalogi kot strokovne sodelavce dojemam delavce, ki nimajo ustrezne izobrazbe ali pa imajo izobrazbo iz sorodnih področij, ki prepoznavajo humanistične vrednote. Skozi daljše obdobje pridobivanja izkustvenih znanj, izobraževanja na področju dela z ljudmi in mentorstva strokovnih delavcev znotraj tima, v katerem delujejo, pridobivajo posebno obliko strokovne usposobljenosti za delo z ljudmi, ki temelji na neposrednem oblikovanju procesa pomoči za uporabnika. Dodatna izobraževanja in mentorstvo strokovnih delavcev strokovnim sodelavcem omogočata vzpostavljanje teoretičnega okvira za praktično delovanje, kar pripomore k ustvarjanju bolj kvalitetnih procesov pomoči uporabnikom.

1.2. Razvoj teorije v praksi socialnega dela

Flaker (2003) navaja teorijo kot nujen pogoj za vedo o socialnem delu in za strokovno ravnanje v praksi. Avtor poudarja pomembnost teorije za informiranje in razvijanje občutljivosti ter oblikovanje hipotez skozi neposredno delo. Služi vrednotenju naših dejanj, preverjanju hipotez ter razlaganju in razumevanju tega, kar smo storili.

Healy¹ (2005, kot navedeno v Mešl, 2008: 18) navaja razloge za nujnost razvoja sposobnosti za identificiranje, uporabo in razvoj formalnih socialno-delovnih teorij v praksi:

- *Utemeljenost prakse za uporabnike, delodajalce in financerje:* Uporabniki in financerji pričakujejo, da bodo socialni delavci znali pojasnjevati predvidevanja, ki vodijo njihovo prakso, in teorija jim lahko pomaga pri tej nalogi. Teorija, še zlasti tista, ki izhaja iz neposredne prakse, lahko pomaga razviti in pojasniti »kaj«, »zakaj«, »kako« in »kam« v naši praksi.
- *Izboljšanje kvalitete storitev:* Teorija nam omogoči, da kritično proučimo zdravorazumske načine videnja in delanja stvari, ker z njeno pomočjo povečamo svojo kapaciteto

¹Healy, K. (2005). *Social Work Theories in Context – Creating Framework for Practice*. New York: Palgrave Macmillan.

raziskovanja širšega dometa izbir v praksi, kot bi nam bile razvidne le iz zdravorazumskega pogleda. Z razumevanjem širšega spektra teoretskih okvirov smo v dobrem položaju za razvijanje praktičnih strategij, ki gradijo na virih in priložnostih, ki jih zagotavljajo različni teoretski okviri. Sposobnost artikuliranja teoretske podlage v naši praksi je temelj za evalviranje in izboljšanje kvalitete storitev, ki jo izvajamo.

- *Odgovornost vseh nas je, da razvijamo formalno teoretsko bazo:* Ta razlog temelji na osnovi zapisovanja znanja, ki ga oblikujemo v praksi. Iz neformalnih znanj, ki so v najboljšem primeru prenesena ustno skozi supervizijo, moramo oblikovati premišljene pisne prispevke za literarne objave, ki bodo prispevali k bazi znanja v socialnem delu.

Socialno delo se torej mora razvijati in oblikovati na način, da njegovi strokovnjaki stremijo k utemeljevanju lastnega dela v teoretičnem okvirju, in v praktičnem udejstvovanju ter zapisovanju obojega. Razvoj pri posameznikovem pridobivanju kompetenc za opravljanje socialnega dela navkljub izobrazbi iz drugačnega področja poteka podobno. Skozi osmišljanje praktičnih izkušenj in iskanje teoretičnih razlag za delo posamezniki krepijo lastno strokovno usposobljenost za ustvarjanje kvalitetnih procesov pomoči.

V postmoderni perspektivi socialnega dela je teorija socialnega dela videna kot način konstruiranja pomenov iz konkretnih izkušenj. Teorija o praksi socialnega dela nastaja na podlagi konkretnih in neposrednih izkušenj in je razvita v kontekstu (Mešl, 2008). Ravno sam kontekst preoblikuje in prilagodi posamezno teoretsko znanje v izviren delovni projekt pomoči posameznika, se aplicira na njegovo življenjsko okolje, omogoča krepitev njegove moči. Pripomore k temu, da uporabnika opolnomočimo toliko, da si lahko pomaga sam in znotraj tega spet razvijamo novo izkustveno znanje za stroko socialnega dela, ki dopolnjuje prejšnje teoretične koncepte, na katerih smo osnovali svoj proces pomoči.

Oblikovanje teoretičnega znanja v praksi socialnega dela vidim v preseganju razlik med vsemi, ki so udeleženi v soustvarjanju procesov pomoči. V okviru mojega diplomskega dela so to socialni delavci s formalno izobrazbo, strokovnjaki iz sorodnih področij in strokovni sodelavci iz popolnoma drugačnih strok, ki imajo stik z uporabniki. Interdisciplinarna izmenjava izkušenj in znanj prispeva k razvoju socialne stroke na področju zasvojenosti. Usposabljanje strokovnih sodelavcev za kvalitetno izvajanje storitev v socialnem varstvu z uporabo metod in znanj iz socialnega dela pa pripomore k dvigovanju kvalitete procesov pomoči, ki se odvijajo pri delu z zasvojenimi uporabniki. Ravno tu vidim priložnost za prispevek strokovnih sodelavcev k razvoju naše stroke, saj skozi obraten proces – preoblikovanje lastnih procesov pomoči, osnovanih na zdravorazumskem delovanju in različnih znanjih iz humanističnega področja, z

lastnim udejstvovanjem pri delu z uporabniki, prispevajo nove poglede na izvajanje metod socialnega dela ter ustvarjalno iskanje rešitev.

Pristopi k razvijanju in uporabi znanja za socialno delo, kot jih navajata Kodele in Mešl (2015) so:

1. *Empirični pristop*, v katerem je strokovna dejavnost sestavljena iz reševanja problema, ki je natančno določen z uporabo znanstvene teorije in tehnik.
2. *Na refleksiji izkustvenega znanja temelječ pristop* usmerja praksa, da postane raziskovalec v kontekstu prakse in pri tem ni odvisen od kategorij formalne teorije in tehnik, temveč konstruira novo teorijo posebnega primera (Mešl, 2008).
3. *Refleksivni pristop*, ki sta ga razvili Taylor in White (2000), poudarja refleksijo, vendar gre za refleksijo o teoriji na podlagi izkušnje v praksi. Poudarek je na reflektiranju, vendar gre za reflektiranje teorije na podlagi izkušnje v praksi (Mešl, 2008).

Pri delu z ljudmi se ubeseditev ravnanja pojavlja predvsem skozi *ravnanje v akciji*, ki temelji na odločitvah posameznika, ki ponuja pomoč. Tako svoje znanje razvijamo in uporabljamo v procesu reflektiranja procesov pomoči, kot ga opisujeta refleksivna pristopa.

Za razumevanje pristopa, ki temelji na reflektiranju izkustvenega znanja, moramo razumeti nekatere pojme (Mešl, 2008):

- *Vednost v akciji (knowing-in-action)*: Temelji na zdravorazumskem ravnanju v dejanju. Čeprav včasih razmišljamo, preden kaj naredimo, je tudi res, da v spontanem vedenju v praksi razkrivamo vednost, ki ne izhaja iz neposredno predhodnih intelektualnih operacij. Vešče dejanje razkriva »več vednosti, kot jo lahko izrečemo«, ta pa ima določene lastnosti (po Schön², 1991 v Mešl, 2008).
- Obstajajo dejanja, spoznanja in odločitve, ki jih znamo izvajati spontano; ni nam treba razmišljati o njih pred ali med njihovim izvajanjem.
- Pogosto se ne zavedamo, da smo se naučili početi te stvari; preprosto se znajdemo v položaju, ko jih počnemo.
- V nekaterih primerih smo se nekoč zavedali razumevanja, ki je bilo pozneje ponotranjeno v naš motiv za samo dejanje, medtem ko se v nekaterih primerih tega razumevanja nismo zavedali. V obeh primerih po navadi nismo zmožni opisati vednosti, ki jo odkrivajo naša dejanja.

Avtorica omenja dva načina reflektiranja izkustvenega znanja. *Reflektiranje izkustvenega znanja v akciji (reflection-in-action)* in *reflektiranje izkustvenega znanja v praksi (reflection-*

² Schön, D. (1991). *The reflective practitioner: How Professionals Think in action*. Aldershot: Ashgate Arena.

in-practice). Prvega avtorica opisuje kot »učenje na podlagi ravnanja«, s katerim razmišljamo o tem, kar počnemo, medtem ko to počnemo. V reflektiranju v akciji novo razmišljanje o nekaterih delih naše vednosti v akciji pripelje do eksperimenta na samem mestu in do nadaljnjega razmišljanja, kaj počnemo. Reflektiranje se odloči na samo dejanje ter na njegove izide in intuitivno vednost, ki je implicitna v dejanju.

Drugi način reflektiranja znanja opisuje ponavljanje v delu praktika, skozi katerega le-ta razvije avtomatizacijo ustaljenih odzivov, za katere razvije repertoar pričakovanj, podob in tehnik. Nauči se, na kaj mora biti pozoren, kaj mora iskati in kako naj se odzove na to, kar najde (Mešl, 2008). Problematičnost take prakse avtorica zaznava predvsem v njeni rutinskosti in izgubljanju občutljivosti za delo s posamičnim primerom, znotraj katerega je lahko praktik selektivno nepozoren na pojave, ki se ne skladajo s kategorijami njegove vednosti v akciji.

Reflektiranje znanja v praktičnem udejstvovanju je pogosta oblika utrjevanja in razvijanja znanja pri socialnem delu. Zaradi specifičnosti dela z ljudmi in njihovih stisk je pomembno, da strokovnjak proces pomoči podpira z refleksijo lastnega dela in teoretičnega znanja, ki ga pri tem uporablja, in posledično omogoča lasten razvoj metod in tehnik, ki jih uporablja, in razumevanje delovnega procesa za vse udeležene v rešitvi. Skozi to utemeljuje znanje o socialnem delu, ki že obstaja, prevprašuje in preizkuša njegove teorije, se priučuje novih in skozi delo z ljudmi oblikuje nove hipoteze, ki so lahko temelj za razvoj stroke.

Čačinovič Vogrinčič (2015) omenja dva načina produkcije znanja, kot ga opisuje Rasmussen³ (2012), ki citira Gibbonsa⁴ (1994), da bi prikazal pomen produkcije znanja v socialnem delu:

Prvi način je produkcija znanja v izobraževalnih ustanovah v znanstveni hierarhiji znotraj posameznih disciplin. Temelji na dokazih temelječi praksi, njegovi cilji pa so spoznanja, dejstva, analiza stanja. Je znanje, ki »je pravo« in se ima za nevtralno in razvija teorijo, ki se implementira v praksi. Cilj drugega načina je produkcija znanj v sodelovanju znanstvenih in drugih organizacij, praktikov, uporabnikov, kjer ni hierarhije, nadomesti jo mreža udeleženih. Gre za soustvarjanje novih znanj v konkretnih smiselni projektih v praksi socialnega dela in torej za nova znanja za prakso. Z raziskovanjem prakse se ustvarja proces, ki je refleksiven in se pokaže v novem znanju, ki omogoči uporabne spremembe.

Iz teh dveh načinov produkcije znanja lahko vidimo, da je poleg refleksije praktikov pomembno tudi sodelovanje z drugimi organizacijami, praktiki in tudi uporabniki. Znanje v socialnem delu

³ Rasmussen, T. (2012). Knowledge production in social work: forming knowledge production. V: Marthinsen, E., Julkunen, I. (ur.), *Practice research in Nordic social work*. London: Whiting and Birch.

⁴ Gibbons, M., Limoges, C., Nowothy, H., Scharzman, S., Scott, P., Trow, M. (1994). *The new production of knowledge*. London: Sage.

se tako oblikuje in razvija s pomočjo vseh udeleženi v procesu pomoči. V primeru raziskave sem ugotavljala, kako se znanje oblikuje in prenaša v procesih pomoči, kot jih ustvarjajo strokovni delavci in strokovni sodelavci, ki sodelujejo v programu, ki obravnava specifično ranljivo skupino in zahteva poznavanje in uporabo različnih metod, konceptov in pristopov socialnega dela.

1.3. Emancipatorno socialno delo

Emancipirati pomeni osvoboditi se zgodovinske, moške, kulturne in politične prevlade; pomeni, da se avtentično povežemo sami s seboj in z drugimi ter preiskujemo lastno zdravorazumsko razmišljanje, domneve o nas samih in o svetu okoli nas, ki so nam samoumevne (Sewpaul, Ntini, Mkhize, Zandamela, 2015, lasten prevod).

Brophy (2009, lasten prevod) opisuje emancipatorne vrednote po Thomsonu⁵ (2000). Prva je proces deindividualizacije, ki izhaja iz predpostavke, da uporabniki s podobnimi težavami spadajo v isto ranljivo skupino, ki je zatirana. Naslednja je enakost, ki pomeni prepoznavanje in zmanjševanje razlik med skupinami uporabnikov in družbo. Tretja emancipatorna vrednota je nagovarjanje socialnih krivic, ki se odvijajo v strukturah, ki bi naj zagotavljale socialno pravičnost. Prav tako med emancipatorne vrednote spada tudi denimo državljanstvo, vrednota, ki poudarja pravice, socialno vključenost in sodelovanje v skupnosti. Avtor omenja še vrednosti dodajanja moči skozi povezovanje osebnega in političnega ter prepoznavanje širšega socialno političnega ozadja v različnih priložnostih. Zadnja izmed vrednot je avtonomija, ki je še posebej pomembna pri delu z neprostopoljnimi uporabniki, saj od socialnega delavca zahteva prepoznavanje njihovih lastnih izzivov in dejanj. Avtentičen odnos je tako osnovan na zaupanju in jasni definiciji vlog.

Emancipatorno socialno delo temelji na krepitvi moči posameznika in spoštovanju uporabnika kot strokovnjaka iz izkušenj, ki ima pravico do samoodločanja. Lonzeretti (2013, lasten prevod) okvir emancipatornega socialnega dela označuje skozi različne pristope v socialnem delu, med katere navaja pomembnost pristopov, uporabljenih v feminističnih teorijah, rasističnem feminizmu in post kolonialnih teorijah.

⁵ Thompson, N. (2000). *Understanding Social Work: Preparing for practice*. Hampshire, England: Palgrave.

1.3.1. Proces pomoči

Jedro teorije socialno-delavske veščine temelji na modelu procesa pomoči, v katerem socialni delavec s svojo veščino ustvari dejaven delovni odnos z uporabnikom, ta odnos pa vpliva na izid praktičnega dela (Mesec, 2004). Proces pomoči odpira možnosti za ustvarjanje novih rešitev za razreševanje različnih težav, s katerimi se soočajo uporabniki. Spodbuja soudeležnost uporabnika v samem procesu ustvarjanja.

Raznolikost socialnih stisk in težav zahteva od socialnega delavca ustvarjanje procesov pomoči, ki so prilagojeni na specifično stisko, kot jo zaznava uporabnik. To dela s pomočjo znanj, ki jih utemeljuje tako v teoriji kot tudi v praksi. Z uporabnikom ustvari delovni odnos, ki omogoča in olajša proces pomoči tako, da raziskuje in soustvarja (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl, Možina, 2011). Proces pomoči, kot ga navajajo avtorji, predstavlja osrednji prostor, znotraj katerega se razvija emancipatorna praksa socialnega dela.

1.3.2. Socialno delo, ki sprejema uživanje drog

Flaker (2012) v Direktnem socialnem delu opisuje razvoj strategije zmanjševanja škode v Evropi. Njen cilj je zmanjševanje negativnih socialnih posledic uporabnikov prepovedanih drog. Potrebo po uživanju drog prepozna kot strategijo spopadanja s stiskami posameznika in tako stremi k ustvarjanju okoliščin, ki uporabniku omogočajo varnejše uživanje, hkrati pa ga z različnimi metodami dela spodbujajo k drugačnim načinom razreševanja stiske.

Zmanjševanje škode pomeni, da uporabnike drog sprejemamo takšne kot so, in pri delu z njimi upoštevamo njihove potrebe in želje, ki niso nujno v skladu z vladno, socialno ali projektno politiko (Flaker idr., 2002). Realizira se skozi različne pristope, predvsem iz področij skupnostnega dela, ki upošteva odgovarjanje na različne potrebe lokalnega prebivalstva, osebno odgovornost, osebne izkušnje in potrebe, delo v korist širše skupnosti z izvajalskimi vidiki, ki upoštevajo participacijo in partnerstvo med strokovnjaki in uporabniki (ibid.).

Peele⁶ (1985, v Stefanovski, 1997) opisuje pogoje delovne teorije drogiranja, in sicer naj bi ta upoštevala farmakološke, izkustvene, kulturološke, situacijske in osebnostne komponente drogiranja pri opisovanju »odvisniškega vedenja«, pojasnjevala, zakaj so nekatere droge bolj »zavajajoče« v nekaterih okoljih, pojasnila za droge opredeljujočo podobnost občutij, ki jih opažamo pri ravnanjih in pojasnila, kako »odvisniško« življenje preplavi »normalno« življenje.

⁶ S. Peele (1985). *The meaning of addiction*. ZDA: Lexington Books.

Stefanovski (1997) dodaja še nujno upoštevanje izkazane zmožnosti mnogih, da prenehajo uporabljati droge.

Še vedno je na področju dela z zasvojenimi prisotno pomanjkanje služb, ki bi uporabnikom drog omogočale psihosocialno podporo in pomoč brez pogoja abstinence. V samem področju socialnega dela z zasvojenimi se pojavlja tudi problematika pomanjkanja specifične obravnave uporabnic drog, ki predstavljajo posebno skupino ranljivih uporabnikov tudi zaradi spola. To nakazuje tudi dejstvo, da je Program varne hiše za uživalke drog, ki so žrtve nasilja, edini tovrsten program v Sloveniji.

1.3.3. Nizkopražni programi

Nizkopražni programi predstavljajo pomemben del socialnega dela, ki sprejema uživanje drog, saj predstavljajo programe, ki so del strategije zmanjševanja škode zaradi prepovedanih drog. V nizkopražnih programih se izvajalci ne osredotočajo izključno na rabo drog, temveč je njihovo delo usmerjeno v preprečevanje socialnega izključevanja (Fojan, 2005). Vstop v program je prostovoljen, celotno delo v nizkopražnih programih pa temelji na omogočanju večanja izbire posamezniku, pri čemer končno izbiro prepušča njemu samemu. Kocmur (b. d.) piše o sprejemanju uporabe drog brez moralističnega obsojanja in zagotavljanju obravnave z možnostjo motiviranja po doseganju produktivnih sprememb, bodisi je to varnejša uporaba drog ali pa vključevanje v druge programe, ki vključevanja v program ne pogojujejo z zahtevo po doseganju teh sprememb, temveč jih nevsiljivo omogočajo in spodbujajo.

1.4. Generične metode socialnega dela pri delu z zasvojenimi

Metode socialnega dela združujejo teorijo socialnega dela in njegove spretnosti, predstavljajo pa tudi merilo za definiranje učinkovitosti socialnega dela v praksi. Vsakič znova se prilagodijo na delo z uporabniki kot posamezniki, saj različnost uporabnikov predstavlja širok spekter problemskih položajev, s katerimi se soočajo, in posledično tudi metod dela, s katerimi iščemo in udeležujemo rešitve v procesih pomoči.

Temeljne metode v socialnem delu so socialno delo s posameznim primerom, socialno delo s skupino in skupnostno socialno delo, dopolnjujejo pa se s posameznimi metodami iz določenih področij, ki utemeljujejo pristope socialnega dela kot strokovne profesije (Milošević Arnold in

Poštrak, 2003). Na področju dela z zasvojenimi socialni delavec uporablja vse temeljne metode socialnega dela. Skozi opis generičnih metod bom pojasnila socialno delo skozi paradigmo zmanjševanja škode zaradi drog, kar mi bo služilo kot temelj pri razpravi o rezultatih. Poudarila bom tiste, ki so se za ustvarjanje procesa pomoči z zasvojenimi kot pomembne pokazale tudi v raziskavi, posebej pa bom izpostavila krepitev moči, zagovorništvo in osebno načrtovanje.

1.4.1. Delovni odnos soustvarjanja

Vsak proces pomoči se začne z delovnim odnosom. Ta socialne delavke in delavce definira kot sodelavce v skupnem projektu, ki imajo nalogo, da ustvarijo deleže pri rešitvi (Čačinovič Vogrinčič, 2011). Predstavlja okvir za delo z uporabniki, znotraj katerega skozi dialog in soustvarjanje kontinuirano iščemo nove rešitve.

Mešl (2008) poudarja, da se z uporabniki ne le »posvetujemo«, temveč nam sami zagotavljajo interpretativni okvir, ki je nujen za oblikovanje strategije za delo. To je pomoč, ki izhaja iz uporabnika, je umeščena v njegov kontekst, spodkoplje tradicionalno hierarhijo in sprejema lokalno ustrezne realnosti.

Pri delovnem odnosu je zelo pomemben jezik, ki ga uporabljamo. Jezik socialnega dela danes z novo gotovostjo omogoča, da vzpostavimo in vzdržujemo kontekst socialnega dela v delovnem odnosu in v individualnih projektih pomoči ali načrtih skrbi, da na novo definiramo udeležnost uporabnikov skupaj z njimi ter da na novo definiramo sodelovanje z drugimi strokami (Čačinovič Vogrinčič, 2011).

Elementi delovnega odnosa po Čačinovič Vogrinčič (2002) so dogovor, instrumentalna definicija problema (Lüssi⁷, 1991) in osebno vodenje (Vries, Bouwkamp⁸, 1995). Vendar avtorica navaja, da tako opredeljen delovni odnos težko vzdržujemo in ohranimo, če se v praksi ne opremo še na štiri pomembne koncepte v socialnem delu: perspektivo moči (Saleebey⁹, 1997), etiko udeležnosti (Hoffman¹⁰, 1994), znanje za ravnanje in ravnanje s sedanjostjo ali koncept so-prisotnosti.

⁷ Lüssi, P. (1991). *Systemische sozialarbeit*. Bern: Haupt.

⁸ Vries, S. de, Bouwkamp, R. (1995). *Psihosocialna družinska terapija*. Logatec: Firis.

⁹ Saleebey, D. (ur.) (1997). *The strength perspective in social work practice*. New York: Longman.

¹⁰ Hoffman, L. (1994). A reflective Stance for family therapy. V: Mc-Namee, S., Gergen, K. J. (ur.) *Therapy as social construction*. London: Sage (7-24).

V nadaljevanju bom predstavila posamezne elemente delovnega odnosa, kot jih opisujejo avtorji Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2011) v Vzpostavljanju delovnega odnosa in osebnega stika ter jih povezala s socialnim delom z zasvojenimi.

Dogovor o sodelovanju pri delu z zasvojenimi vzpostavi pogoje dela, ki skozi prizmo zmanjševanja škode pomenijo upoštevanje spremenljivosti okoliščin v življenju osebe, ki je zasvojena.

Posebej pomembna pri delu z zaposlenimi je instrumentalna definicija problema, ki ni usmerjena na problem zasvojenosti, ampak na razreševanje socialnih stisk, ki so se razvile kot posledica zasvojenosti ali pa so bile vzrok za samo zasvojenost.

Vriesov koncept osebnega vodenja socialnemu delavcu omogoča neposredno angažirano komunikacijo, skozi katero ta raziskuje zgodbe uporabnikov tako, da v pogovoru, če je že mogoče, vodi k postopnemu oblikovanju zaželenih rešitev (Čačinovič Vogrinčič, 2011). Ta se pri socialnem delu, ki sprejema uživanje drog odraža skozi neformalne pogovore, v katerih strokovni delavci in sodelavci uporabnike skozi majhne korake vodijo k posamičnim ciljem, ki so si jih ti zastavili. Pri tem se opirajo tudi na Saleebyjevo perspektivo moči, ki raziskuje dobre izkušnje iz preteklosti, sanje in upanje, oporo v skupnosti. Skozi perspektivo moči z opogumljanjem in aktivnim poskušanjem uporabnika razvijamo verzijo prihodnosti, ki predstavlja razrešitev uporabnikovega problema na način, ki do zdaj ni bil razviden. Etika udeleženosti nas usmerja v to, da objektivnega opazovalca, socialno delavko, nadomesti sodelovanje, v katerem nihče ne potrebuje zadnje besede, je pogovor, ki se nadaljuje (Čačinovič Vogrinčič, 2011).

Skozi etiko udeleženosti strokovni delavec uporabniku prepovedanih drog omogoča kontinuiteto iskanja rešitev, kar lahko predstavlja eno izmed redkih stalnic v življenju zasvojenega. S takim ravnanjem razvijata tudi odnos, ki temelji na zaupanju. Skozi koncept znanja za ravnanje strokovni delavec skozi realizacijo lastnih znanj z uporabnikom vzpostavlja in vzdržuje delovni odnos in kontekst socialno-delovnega razgovora, z uporabnikom pa deli lastno strokovno znanje v procesu soustvarjanja interpretacij v razgovoru in tako omogoči »prevajanje« v osebni ali lokalni jezik in nazaj v jezik stroke za ustvarjanje nove zgodbe v raziskovanju rešitev. Pri delu z uporabnicami prepovedanih drog je znanje za ravnanje posebno pomemben koncept, ki uporabnicam omogoča pridobivanje moči za razreševanje problema skozi definicijo problema v jeziku, ki je uporabnicam razumljiv, vseeno pa poudari majhne korake za spremembo.

Delovni odnos vseskozi spremlja tudi koncept so-navzočnosti, ki pomeni aktivno poslušanje, ki po Andersenu pomeni hkrati biti tudi na voljo za sočutje in razgovor (Čačinovič Vogrinčič,

2011). Aktivno poslušanje pri delu z zasvojenimi omogoča spoštljivo raziskovanje življenjskih okoliščin osebe, ki je zasvojena.

1.4.2. Krepitev moči

Mesec (2006) v širšem pomenu perspektive moči predstavlja pomen usmeritve pozornosti na vire, ki so udeleženi na voljo pri reševanju problema. Socialni delavec vzpostavi pot med človekom, ki ima problem, in viri, ki jih ima na voljo. Tako mobilizira vire moči uporabnika v okolju, v katerem živi, omogoča njegovo okrepitev in širjenje socialne mreže ter vrne posamezniku občutek nadzora nad lastnim življenjem.

Delo z uporabnicami prepovedanih drog zahteva intenzivno krepitev moči uporabnice, saj odkriva pomembne vire moči, ki so obstajali že pred začetkom delovnega odnosa in jih uporabnica ni znala uporabiti. Opolnomočenje uporabnice do te mere, da prepozna lastne vire moči in se nanje opira tudi v prihodnosti, predstavlja vzpostavitev mehanizma, ki uporabnici zmanjša možnost morebitnega zdrsa in postopno oblikovanje novih strategij za preživetje.

Krepitev moči se izvaja tudi znotraj institucionalnega konteksta, in sicer v obliki kolektivne krepitve moči. To pomeni, da strokovni delavci v različnih programih krepijo moč posameznikov z zagovarjanjem njihovih pravic in izpostavljanjem ranljivosti določenih skupin uporabnikov. Videmšek (2008) to označuje kot pomemben institucionalni preobrat v okviru zagotavljanja podpore.

Socialno delo, ki vključuje povečanje moči posameznika v okviru individualne krepitve moči, omogoča prepoznavanje njegove stigme, diskriminacijo in zatiranje posameznika (Videmšek, 2008). Tako med drugim spodbuja tudi samo zagovorništvo posameznika in zmanjšuje izoliranost posameznika na način, da mu omogoči preseganje razlik, skozi katere je stigmatiziran, diskriminiran in zatiran.

Delo z uporabnicami prepovedanih drog zahteva delovni odnos, ki temelji na krepitvi moči in zaupanju. Udejstvuje se skozi načrtovanje individualnih projektov pomoči in omogoča sodelovanje, ki temelji na spoštljivem zavezništvu.

1.4.3. Zagovorništvo

Zagovorništvo je ena od dejavnosti, po kateri se socialno delo razlikuje od drugih pomagajočih poklicev, kot so psihologija, pedagogika, fizioterapija, medicina itd. (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002). Od socialnega delavca zahteva posebno občutljivost pri delu z uporabniki in zagovarjanje uporabnikov tam, kjer to potrebujejo. Na področju zasvojenosti ima zagovorništvo pomembno vlogo, saj zmanjšuje distanco med institucijami, ki obravnavajo ranljive skupine uporabnikov in družbo, v kateri uporabniki funkcionirajo ter odnos obeh do uporabnikov.

Lamovec (1998) kot bistvo zagovorniškega načela navaja omogočanje ljudem, da se aktivno vključijo v reševanje svojih problemov v smeri, ki so si jo sami načrtali. Kot temeljno funkcijo zagovorništva zaznava opolnomočenje skozi neposredno pomoč ali družbeno akcijo, pri čemer neposredna pomoč kombinira ozaveščanje, učenje spretnosti in posredovanje v okolju.

Po Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002) so temeljne naloge zagovorništva opolnomočenje uporabnika oziroma skupine uporabnikov, zavzemanje za uporabniške cilje in uvajanje sprememb v širšem okolju. Avtorice zagovorništvo tudi razdelijo na profesionalno in laično. Profesionalno običajno izvajajo strokovne delavke (socialne delavke, pravniki in drugi strokovnjaki) ali uporabniki, ki delajo v uporabniških organizacijah in imajo poleg strokovnega znanja tudi lastne izkušnje.

Lamovec (1995) zagovorništvo opisuje kot proces emancipacije v več fazah, ki pomenijo postopno premikanje s položaja pasivne moči in samouničujoče osamitve k vedno večjemu ozaveščanju in samostojnosti. Te faze so spoznavanje uporabnika in zagovornika, tematizacija generativnih tem, problematizacija, v kateri zagovornik na kritičen način s svojega zornega kota uporabniku predstavi enega od najbolj perečih problemov, s katerim ga je ta prej seznanil, negotovost, v kateri se uporabnik odzove na problematizacijo stvarnosti. Omenja tudi fazo izbire, v kateri zagovornik prepusti uporabniku odločitev o ciljih in dejavnostih sodelovanja, nato fazo tvorbe strateškega načrta, v katerem definiramo, kaj želimo doseči in kako bomo to dosegli, temu pa sledijo faze izvedbe dejavnosti, ocena rezultatov o končani akciji in na koncu razumevanje zunanje in notranje stvarnosti izvedene dejavnosti. Zagovorništvo kot proces emancipacije pri delu z zasvojenimi uporabnicami je pomembno zaradi postopnega uvajanja sprememb v življenju uporabnic, ki pripomore k njihovi samostojnosti in ustvarjanju pozitivne samopodobe uporabnic.

1.4.4. Osebno načrtovanje in izvajanje storitev

Osebno načrtovanje in izvajanje storitev je osnovna metoda, ki jo uporabljamo pri koordinirani obravnavi v skupnosti. V jeziku temeljnih operacij socialnega dela gre predvsem za raziskovanje življenjskega sveta in omogočanje dostopa do sredstev (Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013). Gre torej za metodo, ki na podlagi raziskovanja življenjskega sveta uporabnikov oblikuje cilje in načrtuje uporabo tako tistih sredstev, ki jih človek ima na voljo, kot tistih, ki jih mora še pridobiti, da bi svoje cilje dosegel. To počne v nenehnem dialogu in delovnem odnosu z uporabnikom ali uporabnico, dosledno upošteva njegovo ali njeno voljo in na način, ki krepi njegovo ali njeno moč, pa tudi tako, da ob sprejemljivih tveganjih širi možnost človeka, ki mu je načrt namenjen (Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013).

Temeljne značilnosti individualnega načrtovanja z udejanjanjem ciljev po J. Škerjanc (2006):

- *Poteka na uporabnikovo željo:* Uporabnik se sam odloči o tem, ali želi vstopiti v proces individualnega načrtovanja, potem, ko ga je načrtovalec seznanil z značilnostmi tega sodelujočega procesa in z vzvodi za ohranitev vpliva nad tem procesom.
- *Uporabnik ohranja vpliv nad procesom zagotavljanja socialno varstvene storitve:* Uporabnik ohrani vpliv nad načrtovanjem storitev in udejanjanjem ciljev tedaj, ko ima potrebne informacije, zagotovljene izbire, ko sam podeljuje mandate za izvajanje storitev, ob koncu poda oceno kakovosti prejete storitve. Uporabnik je torej dejaven v vsaki fazi zagotavljanja storitve in v vsaki fazi ima sam zadnjo besedo.
- *Posameznik izboljšuje kvaliteto svojega življenja z aktivnim sodelovanjem:* S pomočjo socialno varstvene storitve posameznik uvaja načelo enakih možnosti, saj mu zagotavlja dostop do institucionalnih in drugih virov v družbi, s čimer večja življenjske priložnosti in možnosti ter tako dejavno izboljšuje kakovost svojega življenja.
- *Spiralni proces udejanjanja in novega načrtovanja (akcijsko raziskovanje):* Individualno načrtovanje socialno varstvenih storitev z udejanjanjem uporabnikovih ciljev je akcijsko raziskovanje s spiralno ponavljajočimi se fazami načrtovanja ter z izvedbo in oceno ponovnega načrtovanja. To ni enkratna aktivnost, ampak je proces, kjer načrtovanje usmerja delovanje, prebujajo se nove želje, novi cilji. Za njihovo uresničevanje so včasih pomembne tudi socialno varstvene storitve.
- *Uporabnica je lastnica načrta in ga lahko kadarkoli spremeni:*

Načrt, ki je nastal po katerikoli izmed metod načrtovanja, lahko lastnica kadar koli spremeni, dopolni. Spremembo zapiše po enakem postopku in s strokovno pomočjo, kot jo je imela pri zapisu načrta.

1.4.5. Supervizija

Supervizija omogoča usmerjanje in podporo strokovnim delavcem in sodelavcem, ki z učenjem s pomočjo izkušnje razvijajo kvalitetne delavne odnose v procesih pomoči. Omogoča izmenjavo mnenj in raziskovanje teoretičnega ozadja posameznih dejanj v praksi. Je metoda, ki jo uporabljamo za podporo pri delu tistih strokovnjakov, pri katerih ima odnos z uporabniki pomembno vlogo. Gre torej za permanentno usposabljanje strokovnjakov z namenom, da bi se njihovo delo izboljšalo. V tem procesu se učijo samostojnega dela, hkrati pa se tisti, ki delajo na istih področjih, povezujejo med seboj in izmenjujejo svoje delovne izkušnje (Milošević Arnold in Poštrak, 2003).

Strokovni delavec, ki dela na intuitivni osnovi, ima potrebo, da bi to prakso teoretično dojel v okviru kakšne vede o socialnem delu. Brez take teorije mu manjkata generalizacija in legitimacija tega, kar izkustveno ve in zna; generalizacija in legitimacija, ki sta vir poklicne identitete (Lüssi¹¹, po Mesec, 1991). Na področju dela z zasvojenimi uporabnicami z izkušnjo nasilja strokovni delavci in strokovni sodelavci vzpostavljajo pomembne in poglobljene odnose z uporabniki, ki so v veliki meri posledica spontanega socialnega dela, ki se razvija zaradi vstopanja v odnose skozi delno sobivanje z uporabnicami. Skozi supervizijo tako strokovni delavci kot strokovni sodelavci pridobijo prostor, v katerem lahko odprto govorijo o lastnih intuitivnih odzivih ob spontanem socialnem delu, ter pridobijo informacije o teoretični osnovi zanj. Tako z refleksijo praktičnega dela v teoriji krepijo lastno poklicno identiteto.

Dopolnilo supervizije je intervizija, ki omogoča izmenjavo mnenj in izkušenj med strokovnimi delavci in sodelavci. Poteka v neformalnih okoliščinah, in kot se pokaže tudi v moji raziskavi, ravno tako kot supervizija predstavlja pomemben dejavnik pri prenosu znanj in veščin dela znotraj delovanja programa.

¹¹ Lüssi, P. (1991). *Systemische sozialarbeit*. Bern: Haupt.

1.4.6. Terensko delo

Socialne delavke in delavci delamo na različnih področjih socialnega varstva in širše ter tako nimamo enotnega prostora, kjer bi se odvijalo socialno delo. Prostore organizacije, kjer delamo, imenujemo institucionalni prostor, delo pa nas pogosto vodi tudi k uporabnikom na dom (v zasebni prostor) ali v skupnost, na ulico (javni prostor). Ti prostori določajo, kako delamo in kako se razporejajo razmerja moči (na svojem domu se uporabniki običajno počutijo močnejše, varnejše) (Milošević Arnold in Urh, 2009). Terensko delo omogoča vstop strokovnjaka v življenjski svet uporabnika in tako predstavlja metodo dela, kjer je več moči na strani uporabnika. Omogoča tudi odkrivanje posameznikovih virov, ki so bili prej spregledani in uvajanje neposredne spremembe v okolje, v katerem se odvija vsakdan uporabnika.

S terenskim delom odkrivamo nova področja socialnega dela s skupinami uporabnikov, ki so sicer izolirani s strani družbe in običajno ne poiščejo pomoči v institucijah. Hren (1999) v okviru izvajanja terenskega dela z uporabniki drog navaja več vrst terenskega dela:

- *Ulično terensko delo* se izvaja izven sedežev služb oziroma organizacij – na ulicah, v lokalih, v barih in diskotekah.
- *Peripatetično terensko delo* se bolj kot na posameznike osredotoča na organizacije ter vključuje delo v zavodih, klubih, šolah in zaporih.
- *Terensko delo na domu* vključuje obiskovanje prebivališč ciljne populacije. Ta metoda je potrebna tam, kjer ni jasno definiranih mest, kjer bi se zbirali uživalci.

Avtor poudarja, da je terensko delo potrebno, ker pri delu pogosto premalo ali pa sploh ne prisluhnemo dejanskim potrebam uporabnikov drog. Gre za vzpostavljanje stika s spregledano skupino uporabnikov ter ugotavljanje, ali naš stik z njimi spremeni njihovo vedenje. Opozarja tudi na to, da je posebno pozornost pri terenskem delu treba posvečati uporabnicam drog, zlasti še, če je njihova uporaba drog povezana s prostitucijo.

Strokovni delavci in strokovni sodelavci pri izvajanju terenskega dela uporabljajo različne metode dela, in sicer: informiranje, razne vzgojne metode, zagotavljanje dostopa do storitev, različne dejavnosti v lokalni skupnosti, metodo socialne preventive ali aktivne pomoči (npr. zmanjšanje tveganja stigmatizacije, socialne izključenosti, kriminala, brezposelnosti) (Kvaternik, 2013).

2. Problem

Socialno delo z uporabnicami, ki so aktivne uživalke prepovedanih drog in imajo izkušnjo nasilja, predstavlja socialno delo, ki se odvija v središču več različnih okoliščin, ki predstavljajo socialne stiske za uporabnice. Zasvojenost, brezdomstvo, prostitucija, travmatične izkušnje iz otroštva, negativni medosebni odnosi, ovire v duševnem zdravju, slabo zdravstveno in finančno stanje so le nekatere izmed teh. Že iz naštetih je razvidno, da mora socialno delo z uporabnicami, ki imajo aktivne izkušnje z uživanjem prepovedanih drog, oblikovati kompleksne in občutljive procese dela, ki uporabnice vodijo k želenim rešitvam, ker pa je del paradigme zmanjševanja škode na področju zasvojenosti.

Ob opravljanju prostovoljstva v programu Varna hiša za aktivne uživalke drog, ki so žrtve nasilja Društva Stigma, sem imela možnost od blizu opazovati socialno delo, ki sprejema uživanje drog. Tako sem se odločila, da bom z diplomskim delom raziskala procese dela znotraj programa in posledično torej procese socialnega dela s tako ranljivo skupino uporabnic. Med raziskovanjem dela sem spoznala tudi posameznike drugih strok, ki ustvarjajo procese pomoči z uporabniki in tako zaradi svojega dela predstavljajo pomemben člen v življenjih posameznikov, ki so v stiski, ter se tako odločila raziskati tudi morebitne razlike med strokovnimi delavci in strokovnimi sodelavci znotraj programa.

Raziskovalna vprašanja:

1. Proces dela v programu, ki je namenjen zasvojenim uživalkam drog in posebnosti tega dela.
2. Kako se procesi pomoči razlikujejo med izobraženimi socialnimi delavci in tistimi, ki nimajo formalne izobrazbe socialnega delavca?
3. Katera znanja in koncepti so po mnenju zaposlenih ključni za dobro delo z uporabnicami?
4. Ali obstajajo razlike o pomenu in vrsti znanja, kot ga zaznavajo tisti, ki so formalno izobraženi socialni delavci in tistimi, ki niso formalno izobraženi socialni delavci?
5. Katere metode dela zaposleni ocenjujejo kot uporabne in smiselne pri delu z uporabniki?

3. Metodologija

3.1. Vrsta raziskave

Raziskava je kvalitativna (Mesec, 1998), saj jo sestavlja osnovno izkustveno gradivo, ki je zbrano v raziskovalnem procesu in je v njej to gradivo tudi obdelano na beseden način brez merskih postopkov, ki dajo števila in brez operacij nad števili.

Raziskava je tudi eksplorativna (Mesec, 1998), saj odkriva novo področje tako zame kot raziskovalko kot tudi za moje sogovornike ter za javnost, ki jo bo raziskava zanimala. Sama eksplorativnost raziskave je eden izmed večjih motivatorjev, da sogovornike pri pogovoru čim manj usmerjam, saj raziskujem metode, znanja in koncepte socialnega dela, kot jih uporabljajo zaposleni in ne kot jih navaja teorija. V ta namen sem skozi samo analizo poskušala ohraniti tudi prvotne izraze, kot so jih navajali spraševani.

3.2. Spremenljivke

Spremenljivke raziskave niso bile določene vnaprej, saj gre za raziskavo, ki je kvalitativna. Tako so bile vnaprej določene le teme, ki sem jih želela raziskati:

- izobrazba zaposlenih in čas zaposlitve,
- procesi pomoči, ki se odvijajo znotraj programa,
 - obstoj razlik med delom strokovnih delavcev in strokovnih sodelavcev,
- opis delovnih obveznosti, kot jih dojemajo strokovni delavci,
- opis delovnih obveznosti, kot jih dojemajo strokovni sodelavci,
- opis uporabnic in opis programa,
- pogled na zasvojenost in na vlogo strokovnega delavca pri delu z zasvojenimi,
- pridobivanje znanj ob delu in pomen predhodnih izkušenj,
 - pridobivanje znanj od socialnih delavk v programu in obstoj razlik v načinu dela,
- uporaba metod in konceptov socialnega dela v delovnih procesih.

3.3. Merski instrument

Merski instrument je vprašalnik s temami in vprašanji, ki so bila osnova za spraševanje. Vprašanja so vnaprej zastavljena tako, da intervjuvanca vodijo skozi uvid v lastno delo. Na njih sem naknadno in po potrebi tvorila tudi podvprašanja za poglobljeno raziskovanje tematike. Intervjuvane sem spraševala o izobrazbi in času zaposlitve, predhodnih izkušnjah, okoliščinah in lastnostih delovnih procesov, ki vključujejo tudi pogled na uporabnice ter njihove življenjske okoliščine. Spraševala sem tudi po znanjih, ki jih zaposleni ocenjujejo kot koristne za delo z uporabnicami in načine pridobivanja znanj, metodah socialnega dela, ki jih uporabljajo pri kreiranju procesov pomoči in o razlikah pri delu, kot se pojavljajo znotraj programa. Spraševala sem po perspektivi zaposlenega na svet zasvojenosti in po lastni definiciji vloge socialnega delavca na področju zasvojenosti. Spraševala sem jih še po opisu programa, v katerem so zaposleni ter predlogih za njegove morebitne izboljšave.

3.4. Populacija in vzorčenje

Populacijo raziskave predstavljajo vsi zaposleni v programu Varna hiša za uživalke nedovoljenih drog, ki so žrtve nasilja, ki je del Društva Stigma. Med intervjuvanci so tri socialne delavke in pet zaposlenih s sedmo stopnjo izobrazbe, ki je iz drugega strokovnega področja.

Stvarna opredelitev populacije: zaposleni v programu Varna hiša za uživalke nedovoljenih drog, ki so žrtve nasilja.

Časovna opredelitev populacije: v obdobju od 1. 3. 2019 do 1. 5. 2019.

Krajevna opredelitev populacije: območje Republike Slovenije.

Enota raziskovanja so vsi zaposleni v programu. Ker je tovrstni program edini v Sloveniji, bom izvedla celotni popis (Mesec, 1998).

3.5. Zbiranje podatkov

Podatke sem zbiralala od 1. 5. 2019 do 31. 5. 2019. Raziskovane sem predhodno prosila za sodelovanje, saj sem zaradi majhnosti vzorca potrebovala vse zaposlene, sicer raziskava ne bi bila relevantna.

Metoda zbiranja podatkov je metoda spraševanja skozi delno strukturiran intervju (Mesec, 1998). Sogovornikov pri vprašanjih nisem posebej usmerjala, saj sem želela pridobiti pristno sliko dogajanja, pomagala sem jim le s podvprašanji, s katerimi sem želela pridobiti poglobljene odgovore.

3.6. Obdelava gradiva

Gradivo sem obdelala po metodi kvalitativne analize. Rezultate sem predstavila s pomočjo tabel, v katerih sem predstavila nekatere odgovore, ki prikazujejo vzdušje odgovarjanja spraševanih. Pred samim kodiranjem sem označila izjave ter ob njih zapisala relevantne pojme, nato pa določila glavne teme, ki sem jih po potrebi razčlenila še na kategorije in nadkategorije odgovorov. Namen same analize je pridobiti poglobljen uvid zaposlenih v lastno delo ter v področje dela zasvojenosti v nizkopražnem programu. Prikazuje procese pomoči v programu, koncepte, metode, znanja in pristope socialnega dela s tako ranljivo skupino, ter med drugim tudi osebne kvalitete posameznika, ki so potrebne za delo v okviru paradigme zmanjševanja škode.

Pri analizi sem ugotovila, da imajo intervjuji več omejitev, in sicer bi lahko na določenih delih podrobneje raziskala delo zaposlenih ter spraševala po bolj konkretnih izkušnjah pri delu, kar ocenjujem kot posledico lastne neizkušenosti pri opravljanju intervjujev.

Intervjuji so zaradi narave programa, ki sem ga raziskovala, ki zahteva varstvo podatkov, shranjeni v osebni arhiv avtorice. V prilogah je priložen vprašalnik, primer osnega kodiranja in odnosno kodiranje intervjujev.

4. Rezultati

4.1. Izobrazba in čas zaposlitve

Strokovni delavci	Čas zaposlitve	Strokovni sodelavci	Čas zaposlitve
SD1	Pet let	LD1	Leto in pol
SD2	Devet let	LD4	Pet let
SD3	Trije meseci	JD1	Osem mesecev
LD2	Sedem let		
LD3	Štiri leta		

Tabela 1: Izobrazba in čas zaposlitve

Pri raziskovanju izobrazbe in časa zaposlitve sem pod strokovne delavce označila tiste, ki imajo formalno izobrazbo socialnega delavca in tiste, ki imajo drugo izobrazbo, ki je iz področja družboslovja in humanistike. Tako se je izkazalo, da je od osmih zaposlenih v programu pet strokovnih delavcev, od tega dve socialni delavki z opravljenim strokovnim izpitom in ena brez ter dva strokovna delavca iz sorodnih področij – politologije in sociologije. Strokovni sodelavci so trije, in sicer z izobrazbo iz področja inženirstva, primerjalne književnosti in medijskih študijev. Strokovni sodelavec z izobrazbo medijskih študij je edini, ki je trenutno zaposlen preko javnih del, ostali pa imajo obliko redne zaposlitve.

Pri zaposlenih se pojavljajo razlike tudi v času zaposlitve, pri katerih obdobje zaposlitve treh let ali več dojemam kot daljše obdobje zaposlitve. Takih je v raziskavi pet, ostali trije pa so v programu zaposleni krajši čas, pri čemer je najkrajše obdobje treh mesecev, najdaljše pa obdobje leta in pol.

Delo v programu je zelo raznovrstno in vsakič ponuja nove situacije, s katerimi se srečujejo zaposleni. Obstajajo tako stalne kot nestalne uporabnice, delo z njimi pa predstavlja izzive, ki se razrešujejo vsakokrat sproti in na novo. Tako za obdobje pridobivanja potrebnih izkušenj ocenjujem obdobje treh let, ki naj bi prineslo dovolj raznolikih situacij, v katerih tudi posameznik, ki nima formalne izobrazbe socialnega dela, skozi lastno udejstvovanje in različna izobraževanja pridobi dovolj izkušenj za kvaliteten proces pomoči uporabnici.

4.2. Procesi dela

Procese dela v programu sem raziskovala skozi opis programa, opis uporabnic, opis dela v programu, delovne obveznosti, kot jih prepoznavajo strokovni delavci, delovne obveznosti, kot

jih prepoznavajo strokovni sodelavci, prispevek zaposlenega k delu, zaznavanje razlik pri delu med socialnimi delavci in ostalimi ter skozi splošno zaznavanje razlik pri delu med zaposlenimi.

4.2.1. Opis programa

Intervju	Izjava
SD2	<i>Varna hiša za uživalke nedovoljenih drog, ki so žrtve nasilja, je edini tovrstni program v Sloveniji in v Evropi, sploh er gre za aktivne uživalke in 24 urni program</i>

Tabela 2: Opis programa

Zaposleni program navajajo kot edini tovrsten v Sloveniji, kar je hkrati njegova prednost in pomanjkljivost. Ciljna skupina programa so aktivne uporabnice prepovedanih drog, program pa deluje 24 ur, vse dni v tednu in vse dni v letu.

Na področju zmanjševanja drog deluje več nizkopražnih programov, a vendar je Društvo Stigma edina neprofitna organizacija, ki ima poseben program za uporabnice prepovedanih drog z izkušnjo nasilja.

Intervju	Izjava	Prednosti programa
JD1	<i>Prednost programa VH vidim ravno v svoji specifikki, ki omogoča najbolj ranljivim skupinam, ki si želijo nadaljevati z uživanjem prepovedanih drog.</i>	- pomoč skupinam - aktivne uživalke drog → nizkopražen program
LD4	<i>Uporabnice so nameščene v varni namestitvi, ki jim ponuja zatočišče, odmik od scene, lahko stabilizirajo svoj konzum, imajo možnost, da spremenijo svoj vsak dan, veliko časa je posvečeno treningu socialnih veščin ter aktivnostim, kjer lahko pridobijo nove izkušnje in veščine.</i>	- varna namestitvev - stabilizacija uživanja drog - trening socialnih veščin

Tabela 3: Prednosti programa

Kot eno glavnih prednosti programa zaposleni navajajo predvsem to, da je program nizkopražen, kar pomeni, da za vstop v program ni potrebna abstinenca od prepovedanih drog. Med ostale prednosti programa navajajo tudi prisotnost varnega prostora za uporabnice, kjer je ves čas na voljo osebje ter možnost hitrega umika iz krizne situacije. Omogoča stabilizacijo uživanja drog in pridobivanje novih pozitivnih izkušenj in socialnih veščin za uporabnice.

Intervju	Izjava	Slabosti programa
LD2	<i>Program sam po sebi nima slabosti, oziroma če že, je to krivda nas zaposlenih, kadar ne znamo pravočasno postaviti meje, na primer kadar uporabnici omogočimo predolgo bivanje v VH, oziroma če sprejmemo uporabnico, za katero bi bil primernejši visokopražni program.</i>	- postavljanje mej s strani zaposlenih - sprejemanje uporabnic, ki bi bile bolj primerne za visokopražni program

Tabela 4: Slabosti programa

Pod slabosti programa zaposleni navajajo, kot že omenjeno, edinstvenost programa na področju dela z zasvojenimi. Eden izmed zaposlenih je med slabosti navedel tudi problem sobivanja abstinenčnih in ne-abstinenčnih uporabnic, kar lahko predstavlja problem z vidika motivacije uporabnic.

Intervju	Izjava	Predlogi za izboljšavo
LD2	<i>Program bi bilo smiselno vertikalno izpopolniti. Rabili bi zavetišče za brezdomne uživalke, ki ne zmorejo nastanitve v 24 urnem programu in vseh pripadajočih obveznosti, rabijo pa vsaj varno prenočitev.</i>	- zavetišče za brezdomne uživalke
JD1	<i>Vzpostavitev mreže podpornih stanovanj za najšibkejše.</i>	- podporna stanovanja

Tabela 5: Predlogi za izboljšavo programa

Med spraševanjem o programu sem spraševala tudi po morebitnih predlogih za izboljšave. Tu so predlogi zaposlenih usmerjeni predvsem na vertikalno izpopolnitev programa, in sicer v obliki vzpostavitve zavetišča za brezdomne uporabnice, razširitvi ponudbe podpornih stanovanj in ustanovitvi dodatne varne hiše na drugi lokaciji.

Cilj nizkopražnih programov je pomoč človeku v njegovih psihosocialnih in zdravstvenih težavah, ki jih trenutno ni mogoče ozdraviti in socialno urediti, da uporabnik drog ohrani človeško dostojanstvo, kolikor je možno v danih razmerah (Žiberna idr., 2011).

4.2.2. Opis uporabnic

Intervju	Izjava
SD2	<i>Skozi namestitev se ustvarijo tesni odnosi z uporabnicami.</i>

Tabela 6: Odnos z uporabnicami

Z opisom uporabnic sem želela prikazati perspektivo na uporabnice, ki jo ima strokovni delavec ali sodelavec, ki dela s to ranljivo skupino. Spraševani so izpostavili pomembnost odnosa z uporabnicami, ki je zgrajen na povezanosti, podpori in spoštovanju razlik. Poudarili so tudi negativen odnos družbe do uporabnic, ki le-te stigmatizira, izolira, pojavlja pa se tudi sistemski problem prelaganja dela na nevladne organizacije. Pri stigmatizaciji uporabnic so zaposleni navedli problematiko predsodkov, ki so osnovani na zunanji podobi uporabnic, nepoznavanju ozadja uporabnic, stigmatizaciji uporabnic v različnih institucijah – centri za socialno delo, sodišče. Eden izmed spraševanih je izpostavil tudi vlogo spola, ki je razlog za dodatno stigmatizacijo uporabnic.

Intervju	Izjava	Življenjske okoliščine uporabnic
LD1	<i>Večina jih ima za seboj težko zgodbo, temu posledično lahko pripišemo različna stanja in dejanja, ki niso izključujoča: odvisnost, brezdomstvo, prostitucija, psihične diagnoze.</i>	- zasvojenost - brezdomstvo - prostitucija - težave v duševnem zdravju

Tabela 7: Življenjske okoliščine uporabnic

Zaposleni so navedli tudi številne življenjske okoliščine uporabnic, med katerimi bom izpostavila samo tiste, ki so bile skupne v odgovorih različnih zaposlenih. Te so brezdomstvo, izčrpanost zaradi življenjskih pogojev, težave v duševnem zdravju, slabo fizično stanje, negativni osebni odnosi, med katere uvrščamo tudi nasilje, prostitucijo ter finančne stiske uporabnic.

Intervju	Izjava	Pretekle izkušnje uporabnic
SD2	<i>Na podlagi izkušenj zanemarnega otroštva in raznih oblik izkoriščanja že znotraj družine lažje razumemo odvisnost od drog in tendence k samopoškodbam.</i>	- travmatične izkušnje iz otroštva
LD4	<i>Veliko jih je bilo vključenih v različne programe že od otroških let - CSD, različni zavodi.</i>	- odsotnost strokovne pomoči

Tabela 8: Pretekle izkušnje uporabnic

Med pretekle izkušnje uporabnic, po katerih sem spraševala zaradi prikaza ranljivosti skupine, zaposleni navajajo predvsem zasvojenost kot strategijo preživetja ter posledično daljšo zgodovino uživanja drog, travmatske izkušnje, med katerimi izstopajo prikrajšanost v otroštvu, namestitve v vzgojnih zavodih in rejništvu, izkušnje nasilja ter spolna zloraba.

Intervju	Izjava	Osebnostne lastnosti
SD2	<i>Naučeno samoponiževanje vodi do negativnih/nezdravih osebnih odnosov tudi v odrasli dobi in se vedno znova in znova ponavlja in potrjuje.</i>	- samoponiževanje
SD3	<i>Zelo obrobna skupina, čustveno nestabilna, z ogromno travmatskimi izkušnjami.</i>	- čustvena nestabilnost

Tabela 9: Prepoznavanje osebnostnih lastnosti

Med spraševanjem se je v posameznih delih razkrilo tudi prepoznavanje osebnostnih lastnosti uporabnic, med katerimi zaposleni izpostavljajo predvsem nezavedanje uporabnic za potencial za spremembo ter pomanjkanje samopodobe in samozaupanja, ki se kažejo v občutkih krivde, samoponiževanja, občutkom nevrednosti ter v samodestruktivnosti uporabnic.

4.2.3. Opis dela

Intervju	Izjava	Delovne obveznosti
LD1	<i>V splošnem v timu vsi opravljamo vsa dela programa varne hiše, torej vodimo uvodne razgovore, opravimo sprejem in nastanitev uporabnice, izvajamo psihosocialno podporo in trening socialnih veščin, tu je še svetovanje po individualnem načrtu, zagovorništvo in spremstvo, razne skupinske aktivnosti z uporabnicami, osveščanje in promocija programa, splošno zagovorništvo, administrativna dela, evalvacija, materialna pomoč uporabnikom.</i>	- uvodni razgovori - sprejem in nastanitev uporabnice - psihosocialna podpora in pomoč - trening socialnih veščin - individualno načrtovanje - zagovorništvo in spremstvo - osveščanje širše javnosti - promocija programa - administrativna dela - evalvacija - materialna pomoč uporabnicam

Tabela 10: Opis dela

Pomembna sestavina procesa pomoči pri delu z uporabnicami je psihosocialna pomoč in podpora, in sicer psihosocialna podpora in trening socialnih veščin, motivacija uporabnic, različne oblike svetovanja uporabnicam, neformalni pogovori z uporabnicami, skozi katere zaposleni prepoznavajo uporabničino zanimanje ali voljo, postavljanje meja pri uporabnicah ter praktična pomoč uporabnicam glede na njihove potrebe.

Proces pomoči poteka tudi skozi prvine osebnega načrtovanja, kot sta svetovanje po individualnem načrtu in postavljanje ciljev skupaj z uporabnicami. Procese pomoči oblikujejo tudi zagovorništvo in spremstvo uporabnic ter izvajanje skupinskih aktivnosti skupaj z uporabnicami.

Procese pomoči pa sestavlja tudi delo za uporabnice, ki poteka brez prisotnosti uporabnic. Pod te zaposleni navajajo osveščanje in promocijo programa, splošno zagovorništvo v smislu ozaveščanja javnosti, sodelovanje v timu zaposlenih, razna administrativna dela ter evalvacijo programa.

Intervju	Izjava	Prednosti dela
SD2	<i>Prednost je ta, da imaš možnost uporabnico spremljati v dnevu, njene dnevne navade in kako preživi čez dan.</i>	- izmensko delo – spremljanje uporabnic
LD4	<i>Delo je raznoliko, veliko je odvisno od tvoje kreativnosti in discipline, vsakič je nekaj drugače in novega.</i>	- raznoliko delo

Tabela 11: Prednosti dela

Med prednosti dela zaposleni navajajo sodelovanje z uporabnicami, prilagajanje na različnih področjih življenj uporabnic skozi izmensko delo ter možnost takojšnje odzivnosti na trenutno situacijo uporabnice.

Intervju	Izjava	Pomanjkljivosti dela
JD1	<i>Pomanjkljivosti so pa te, da se učim na področju, ki ga šele spoznavam.</i>	- pomanjkanje delovnih izkušenj
SD1	<i>In to, da smo socialni delavci, ki delamo z ranljivimi skupinami nemalokrat tudi sami na obrobju.</i>	- preobremenjenost

Tabela 12: Pomanjkljivosti dela

Med pomanjkljivosti dela zaposleni navajajo osebni primanjkljaj načrtovanja lastnih aktivnosti zaradi izmenskega dela, ter specifičnost dela z uporabnicami, ki zaradi posebne ranljivosti skupine uporabnic, v katero spadajo, pri zaposlenih lahko povzročajo lastno stisko zaradi preobremenjenosti, zahtevajo pa tudi veliko znanja in izkušenj, ki jih zaposleni s krajšim delovnim časom še nimajo.

4.2.4. Delovne obveznosti, kot jih prepoznavajo strokovni sodelavci

Intervju	Izjava	Delovne obveznosti
LD4	<i>Med moje rutinske obveznosti spadajo torej, da enkrat na mesec v zadnjem letu izvajam spremstvo na stik v Novo mesto, vsak teden ob torkih hodim v ZPKZ Ig, pogostokrat ob sredah v zadnjem letu vodim sestanek v Brezi, enkrat mesečno likovna delavnica, enkrat mesečno glasbena delavnica v VH, delam s terenskimi uporabnicami, vodim prostovoljstvo v varni hiši in po večini urejam dokumentacijo za podporno stanovanje.</i>	- spremstvo - terensko delo v obliki vodenja svetovalnih razgovorov v institucijah - glasbena delavnica - vodenje prostovoljstva - administrativna dela za potrebe podpornega stanovanja
LD1	<i>Tudi z delom na sebi v smislu izobraževanja.</i>	- delo na sebi
JD1	<i>Svetovanje, informiranje, zapisovanje dnevniških zapiskov, skrb za dostavo hrane.</i>	- svetovanje - informiranje - administrativna dela - materialna pomoč uporabnicam

Tabela 13: Delovne obveznosti, kot jih prepoznavajo strokovni sodelavci

Strokovni sodelavci med delovne obveznosti navajajo pod delo z uporabnicami sodelovanje z zunanjimi institucijami, pod kar uvrščajo zagovorništvo uporabnic, tudi skozi spremstva. Navajajo tudi psihosocialno pomoč in podporo uporabnicam skozi uvodne razgovore, trening socialnih veščin, svetovanje in informiranje. Delovne obveznosti z uporabnicami, kot jih prepoznavajo strokovni sodelavci, so tudi materialna pomoč uporabnicam, in sicer zagotavljanje hrane za varno hišo ter prevoz terenskih uporabnic po pakete na Rdeči križ. Prav tako pod delovnimi obveznostmi strokovni sodelavci navajajo skupinsko delo z uporabnicami skozi likovno in glasbeno delavnico ter terensko delo v obliki vodenja svetovalnih razgovorov v ZPKZ Ig, vodenje sestanka v stanovanjski skupini in delo s terenskimi uporabnicami.

Delovne obveznosti brez uporabnic strokovnim sodelavcem predstavljajo izobraževanje s pomočjo strokovnih izobraževanj in dela na sebi ter skrb za razvoj programa, intervizije in razna administrativna dela. Za razvoj programa strokovni sodelavci skrbijo z iskanjem novih idej

nadgradnje programa, z optimizacijo in izboljšavo služnosti tehnike ter s pridobivanjem financirjev. Med administrativna dela uvrščajo branje in pisanje dnevniških zapisov, vodenje prostovoljstva, urejanje dokumentacije za stanovanjsko skupino in vodenje evidence o sestankih.

4.2.5. Delovne obveznosti, kot jih prepoznavajo strokovni delavci

Intervju	Izjava	Delovne obveznosti
SD1	<i>Spremljanje na različne institucije, zagovorništvo, sestanki za uporabnice, motiviranje uporabnic, psihosocialna pomoč, spodbujanje stikov z otroki v rejništvu, prisostvovanje na individualnih projektnih skupinah.</i>	- spremljanje - zagovorništvo - koordinacija dela - motivacija uporabnic - psihosocialna pomoč in podpora - spodbujanje stikov z otroki - individualne projektne skupine
SD2	<i>Včasih potrebujejo spremljanje pri urejanju dokumentacij, po navadi je že vse v naprej dogovorjeno.</i>	- spremljanje - načrtovanje dela
SD3	<i>Pod delovne obveznosti pa spadata tudi zapis dnevnikov in dnevna dokumentacija.</i>	- administrativna dela

Tabela 14: Delovne obveznosti, kot jih prepoznavajo strokovni delavci

Strokovni delavci pod delovne obveznosti navajajo različne oblike dela z uporabnicami. Sodelovanje z zunanjimi institucijami s spremljanjem in zagovorništvom uporabnic, materialno pomočjo uporabnic z zagotavljanjem hrane za varno hišo, zbiranjem oblačil za uporabnice v hiši in na terenu ter zbiranjem pohištva za podporna stanovanja. Pod delovne obveznosti z uporabnicami navajajo tudi vzdrževanje hišnega reda, kot je denimo izdajanje opominov, preverjanje generalk in preverjanje stanja uporabnic. Navajajo tudi terensko delo kot obiske in stike z izseljenimi uporabnicami in ostala dela kot je deljenje terapij, bujenje uporabnic, odpiranje in zapiranje glavnih vrat. Velik del obveznosti strokovnih delavcev je, enako kot pri strokovnih sodelavcih, psihosocialna pomoč in podpora z motivacijo uporabnic, izvajanjem strukturiranih pogovorov z uporabnicami, individualnimi projektnimi skupinami, telefonskim svetovanjem uporabnicam in z neformalnim druženjem z uporabnicami.

Pod delovne obveznosti brez uporabnic strokovni delavci navajajo razna administrativna dela, kot npr. evalvacije, pisanje poročil za financirje, prijave na razpise, zapise dnevnikov in dnevne dokumentacije, ostala dela kot so skrb za hišo in pisarno, delo v izvršnem odboru društva ter razna izobraževanja.

Dojemanje delovnih obveznosti strokovnega delavca se torej od dojemanj strokovnega sodelavca ne razlikuje veliko. Odstopanja se pojavijo le pri bolj definiranih opisih delovnih

obveznosti strokovnih delavcev, ter v tem, da se strokovni delavci udeležujejo tudi pri delu v izvršnem odboru društva in pisanju poročil za financerje.

4.2.6. Prispevek k delu

Intervju	Izjava	Prispevek k delu
LD4	<i>Prav tako k dvigu kvalitete procesa dela v varni hiši pripomore prevzem določenih del, ki se nanašajo na notranjo organizacijo, birokracijo in koordinacijo ter pridobivanje različnih znanj, izobraževanja vseh vrst.</i>	- notranja organizacija dela - administrativna dela - koordinacija - izobraževanje
LD2	<i>Vsak izmed nas zaposlenih ima svojo univerzalno življenjsko zgodbo in pot, zato vsak izmed nas prispeva svoj specifičen vidik k izvajanju programa.</i>	- lasten specifičen vidik
SD2	<i>Moja vloga je predvsem delati v korist uporabnic, ohranjati fleksibilnost programa, v smislu, da se program prilagaja uporabnicam in njihovim potrebam.</i>	- ohranjanje fleksibilnosti programa

Tabela 15: Prispevek k delu

Tako strokovni delavci kot strokovni sodelavci pri delu z uporabnicami navajajo kot lasten prispevek notranjo organizacijo dela. Strokovni sodelavci pod lasten prispevek navajajo tudi izobraževanje, skrb za razvoj programa ter tematske in kreativne delavnice. Strokovni delavci svoj prispevek k delu v programu vidijo predvsem v motivaciji uporabnic, pomoči pri njihovih vsakodnevnih željah, sodelovanju z zunanjimi institucijami (fakultete, prijave na razpise) in aktivnim delom na prepoznavnosti programa.

4.3. Znanja

Znanja zaposlenih sem raziskovala skozi metode dela, ki jih uporabljajo pri svojem delu z uporabnicami, razlike pri delu, kot jih zaznavajo pa skozi načine pridobivanja znanj in predhodne izkušnje zaposlenih.

4.3.1. Razlike pri delu

4.3.1.1 Razlike pri delu med zaposlenimi

Intervju	Izjava
SD2	<i>To, da smo različni je zelo zaželeno, ker so tudi naše uporabnice zelo različne.</i>
LD3	<i>Vsak človek je svet zase, kar se pri delu z ljudmi in za ljudi še posebej pozna.</i>
LD4	<i>V količini časa zaposlitve.</i>

Tabela 16: Razlike pri delu med zaposlenimi

Med spraševanjem o razlikah pri delu tako strokovni delavci kot strokovni sodelavci navajajo doprinos h kvaliteti dela zaradi raznolikosti znanj zaposlenih, ki omogočajo odgovarjanje na različne potrebe uporabnic. Različne perspektive omogočajo večjo izbiro pri postopanju v posameznih situacijah ter boljše razumevanje uporabnic.

4.3.1.2. Razlike pri delu med socialnimi delavci in drugimi

Intervju	Izjava	Obstoj razlik
SD2	<i>Bolj kot sama izobrazba pa je pomembno, da ima človek na takšnem delovnem mestu veliko razumevanja, empatije, sočutja.</i>	- izobrazba - poudarjen pomen osebnostnih lastnosti
LD2	<i>Sodelavke z navedeno izobrazbo imajo to apriorno prednost, da dobro poznajo za naše delo relevantno zakonodajo.</i>	- poznavanje relevantne zakonodaje
LD4	<i>Včasih imam občutek, da so pri kakšni zadevi hitreje jasni postopki, ampak se da stvari povsem nadoknaditi dovolj hitro.</i>	- jasnost postopkov

Tabela 17: Razlike pri delu med socialnimi delavci in drugimi

Specifične razlike pri delu socialnih delavcev in ostalimi sicer so prisotne in se kažejo predvsem v samem načinu dela. Socialni delavci imajo namreč zaradi specifičnosti svoje poklicne usmeritve večje poznavanje relevantne zakonodaje in boljši uvid v postopke dela v programu. Pri spraševanju po razlikah pa so tiste zaposlene, ki imajo formalno izobrazbo socialne delavke, poudarjale predvsem pomembnost drugih vrlin pri lastnem delu, ki jih delijo z ostalimi zaposlenimi (npr. sprejemanje, potrpežljivost, opazovanje sprememb, razumevanje, empatija).

4.3.2. Pridobivanje znanj

Intervju	Izjava	Pridobivanje znanj
SD1	<i>Konkretno si na izobraževanjih osvežim že pridobljeno znanje, osmislim nekatere praktične vidike.</i>	- utrjevanje že pridobljenega znanja - osmišljanje praktičnih vidikov
SD2	<i>Praktično delo z uporabnicami mi je dalo največ znanja.</i>	- praktično delo z uporabnicami
LD2	<i>Pridobiš nova spoznanja, si razširiš obzorja, so pa tudi izobraževanja, kjer ne izveš prav veliko novega.</i>	- pridobivanje novega znanja - izpostavljenost pomanjkanje izobraževanj z novimi znanji
LD4	<i>Menim, da največ znanja pridobim s prebiranjem aktualne strokovne literature med pripravi na izvedbo določene naloge.</i>	- strokovna literatura

Tabela 18: Pridobivanje znanj

Znanja zaposleni pridobivajo ves čas, z namenom dopolnjevanja praktičnega dela in osvežitve že pridobljenega znanja. Pridobivajo ga skozi prebiranje strokovne literature na temo drog, nasilja in soočanja s travmami ter s prebiranjem relevantne zakonodaje. Pridobivajo ga tudi

skozi različna strokovna izobraževanja Socialne zbornice in Socialne akademije, Fakultete za socialno delo ter z zunanjimi seminarji in delavnicami s strani policije. Problematika tovrstnih izobraževanj, kot so jo izpostavili strokovni delavci, je pomanjkanje novih informacij, kot so jo izpostavili strokovni sodelavci pa cenovna nedostopnost.

Najpomembnejša metoda pridobivanja znanj po mnenju vseh zaposlenih je izkustveno učenje skozi praktično delo z ljudmi, izmenjavo izkušenj s sodelavci ter izmenjavo izkušenj s sorodnimi organizacijami na tem področju.

4.3.2.1. Znanja, pridobljena od zaposlenih

Intervju	Izjava	Znanja
SD2	<i>Skozi praktično delo se vedno učim tudi od ostalih zaposlenih z izmenjavo znanj in izkušenj.</i>	- praktično delo
LD1	<i>Veliko znanja je priteklo od sodelavcev. S svojim vedenjem, vzorom in mentorstvom so mi predali bistvena znanja za izvajanje dela programa.</i>	- bistvena znanja za izvajanje dela programa
LD2	<i>Najbolj se mi vtisnejo v spomin in podzavest tiste izkušnje sodelavcev, ko so se znali zelo dobro odzvati v neugodnih ali kritičnih situacijah.</i>	- odziv v kritičnih situacijah

Tabela 19: Znanja, pridobljena od zaposlenih

Pod znanja, pridobljena od sodelavcev, le-ti navajajo drugačne perspektive, metode praktičnega dela, kot je odzivanje v kritičnih situacijah, sodelovanje z različnimi ljudmi in jasno izražanje svojega mnenja.

4.3.2.2. Znanja, pridobljena od socialnih delavcev

Intervju	Izjava	Znanja
SD2	<i>Vsak človek te lahko veliko nauči, če ostaneš odprtega duha, pa naj bo to sodelavec, sodelavka, uporabnica ali uporabnik, vsak/a na svoj način.</i>	- razumevanje razlik
LD1	<i>Sigurno sem prejel od sodelavcev z izobrazbo socialnega delavca koristna znanja in strokovne informacije ter najpomembnejše napotke, kam po potrebno znanje.</i>	- napotitev, kam po potrebno znanje
LD2	<i>Drugače pa še enkrat poudarjam, da ta izobrazba ne zagotavlja izrazite apriorne vsebinske prednosti pri našem delu.</i>	

Tabela 20: Znanja, pridobljena od socialnih delavcev

Socialni delavci tako zaposlenim kot tudi drug drugemu omogočajo razumevanje razlik, učenje iz izkušenj, napotke, kam po potrebno znanje, učenje obravnavanja uporabnic ter podporo pri tehničnosti in poznavanju zakonodaje.

4.3.3.3. Znanja, ki jih strokovni delavci ocenjujejo kot koristna

Intervju	Izjava	Znanja
SD3	<i>Mogoče ne toliko znanja kot osebna rast, ki jo pridobiš skozi določeno obdobje dela z različnimi uporabniki.</i>	- osebna rast
LD3	<i>Predvsem sem prepričan, da moraš imeti najprej podlago v dobri splošni razgledanosti, predvsem na humanističnem področju.</i>	- splošna razgledanost na humanističnem področju
LD2	<i>Nujno je poznavanje relevantne zakonodaje in poznavanje sistema socialnega in zdravstvenega varstva, da znaš v tem oziru dobro svetovati uporabnicam.</i>	- poznavanje relevantne zakonodaje

Tabela 21: Znanja, ki jih strokovni delavci ocenjujejo kot koristna

Znanja, ki jih strokovni delavci ocenjujejo kot koristna lahko v grobem razdelimo na tri področja, in sicer na znanja o delu z ljudmi, osebne lastnosti posameznika ter praktične veščine. Pri znanju o delu z ljudmi je pomembno poznavanje relevantne zakonodaje, motiviranje uporabnic, soočanje s kritičnimi situacijami ter postavljanje meja uporabnicam. Pri osebnostnih lastnostih posameznika so pomembne vrline sprejemanja, potrpežljivosti in splošna razgledanost na humanističnem področju. Med praktične veščine pa spadajo odmaševanje odtokov, pleskanje, monerske sposobnosti ...

4.3.3.4. Znanja, ki jih strokovni sodelavci ocenjujejo kot koristna

Intervju	Izjava
LD4	<i>Fleksibilnost, iznajdljivost, samodisciplina.</i>

Tabela 22: Znanja, ki jih strokovni sodelavci ocenjujejo kot koristna

Pod koristna znanja strokovni sodelavci uvrščajo predvsem osebne lastnosti, kot so kreativnost, fleksibilnost, iznajdljivost in samodisciplina.

4.3.4. Predhodne delovne izkušnje

Intervju	Izjava	Predhodne izkušnje
SD1	<i>Pred tem še prostovoljka, in sicer dve leti sem študentsko prakso opravljala v programu VH Stigma ...</i>	- študentska praksa Društvo Stigma
LD4	<i>Prostovoljstvo na Slovenski filantropiji, pa nudenje učne pomoči osebam s subsidiarno zaščito, delo v Glasbeni šoli Parnas z otroki z različnimi predispozicijami.</i>	- prostovoljstvo - delo v glasbeni šoli
LD1	<i>Pričel sem z raznovrstnimi študentskimi deli kot sodnik in trener vaterpola, opravljal pa sem tudi od fizičnih in monerskih storitev, do administrativnih, računovodskih del.</i>	- sojenje - trenerstvo - monerske storitve - administrativna dela

Tabela 23: Predhodne delovne izkušnje

Iz odgovorov je razvidno, da imajo zaposleni različne predhodne delovne izkušnje, ki se lahko v grobem razdelijo na formalne izkušnje v prostovoljnem delu in zaposlitvi ter ostale izkušnje, pridobljene s študentskim delom in zaposlitvijo. Med temi so bile posebej izpostavljene izkušnje prostovoljnega dela v Društvu Stigma, pri čemer je bila prostovoljka v programu varne hiše ena izmed vprašanih, ena pa je izkušnje pridobivala pri zaposlitvi v dnevnem centru Društva Stigma. Med izkušnje, pridobljene s prostovoljnim delom, zaposleni naštevajo tudi delo v Slovenski filantropiji, učno pomoč osebam s subsidiarno zaščito, delo v Glasbeni šoli Pernas, delo v varni hiši, hiši za brezdomce, delo v kriznem centru in delu na Kraljih ulice.

V obliki zaposlitve je ena izmed zaposlenih v programu pridobivala izkušnje tudi z delom v azilnem domu, in sicer v obliki socialnega dela in nalog koordinatorja ter v domu starejših v obliki negovanja starejših.

Med ostalimi izkušnjami zaposleni izpostavljajo izkušnje, pridobljene z zaposlitvijo v novinarstvu in opravljanju fizično-tehničnih del, ravno tako v obliki zaposlitve. Nekaj jih ima izkušnje tudi v obliki zaposlitve v administrativnih delih, eden pa je v preteklosti delal v medijih. Eden izmed zaposlenih je izpostavil tudi predhodne izkušnje, pridobljene s študentskimi deli, in sicer je opravljal administrativna dela, sodil v športu in treniral ter opravljal moneterske storitve.

4.3.4.1. Predhodne izkušnje, ki jih zaposleni ocenjujejo kot pomembne

Intervju	Izjava	Pomembne izkušnje
LD3	<i>Kot koristno ocenjujem predvsem delo v Centru za usposabljanje in izobraževanje ter v socialnem podjetju, kjer sem delal s hendikepiranimi in osebami s težavami v duševnem zdravju.</i>	- delo v centru za usposabljanje in izobraževanje
SD2	<i>Ves ta čas sem delala z uporabniki in uporabnicami nedovoljenih drog, spoznavała njihov način življenja, odkrivala vzroke za destruktivno škodljiva vedenja.</i>	- delo z uporabnicami prepovedanih drog
JD1	<i>Kot prednost pri delu doživljam predvsem zgodovino uživanja drog in vzpostavljeno popolno abstinenco od vseh psihoaktivnih substanc.</i>	- lastna izkušnja zasvojenosti

Tabela 24: Predhodne izkušnje, ki jih zaposleni ocenjujejo kot pomembne

Predhodne izkušnje, ki jih zaposleni ocenjujejo kot pomembne, sem razdelila na delovne izkušnje, pridobljene s predhodnim delom, osebnostne lastnosti, ki jih zaposleni prepoznavajo kot pomembne, lastne izkušnje zaposlenih iz njihovih osebnih izkušenj ter ostale izkušnje, ki so jih zaposleni ocenili kot pomembne.

Med delovne izkušnje tako spadajo prepoznavanje posameznikovih sposobnosti in alokacija trening nalog, delo z osebami v duševnem zdravju ter delo z zasvojenimi.

Med osebnostne lastnosti, ki jih zaposleni izpostavljajo kot pomembne, spadajo empatija, potrpežljivost in sprejemanje ter delo brez moralnih sodb in pokroviteljskega odnosa.

Po mnenju zaposlenih lastne pridobljene izkušnje ravno tako spadajo med pomembne izkušnje, in sicer sta med odgovori izstopajoči predvsem pomembnost vrstniških izkušenj in izkušnja z zasvojenostjo, pri kateri je spraševani izpostavil pomembnost lastne izkušnje z zasvojenostjo od prepovedanih drog in vzpostavljeno abstinenco.

Med ostalimi znanji, ki jih zaposleni navajajo, se pojavi tudi pomembnost fizičnih spretnosti, ki je uporabna pri materialni pomoči uporabnicam in izvajanju hišnih opravil za varno hišo ter stanovanjsko skupino, ki deluje v okviru programa.

4.3.4. Metode dela

4.3.4.1. Delovni odnos soustvarjanja

Intervju	Izjava	Elementi delovnega odnosa
SD2	<i>Recimo, če je pred menoj uporabnica, ki si želi abstinence iz danes na jutri, samo izrazim svoj pomislek ali nasvet.</i>	- dodajanje moči
LD1	<i>Se osredotočiti na trenutne pozitivne zadeve v njihovem življenju in od tukaj izhajati.</i>	- ravnanje s sedanostjo
LD3	<i>Zavedati se je treba, da gre v teh trenutkih pogosto za precejšnjo psihično vznemirjenost uporabnic, zato je po mojem na mestu predvsem umirjenost in zavedanje, da v nekaj minutah ne napravim »revolucije«.</i>	- motivacija uporabnic za postopno uvajanje sprememb
LD4	<i>Za pozitivne spremembe jih motiviramo s pogovorom ali z dejavnostmi.</i>	- motivacija uporabnic s pogovorom ali skupinskimi dejavnostmi

Tabela 25: Delovni odnos soustvarjanja

Delovni odnos soustvarjanja zaposleni navajajo skozi štiri perspektive: motivacijo uporabnic za spremembe, dodajanje moči, ravnanje s sedanostjo ter delitvijo znanja z uporabnico. Pri tem pri motivaciji uporabnic za spremembe izstopajo postopno uvajanje sprememb skozi individualne ali skupinske dejavnosti, pri dodajanju moči uporabnici pa ozaveščanje o možnosti izbire in spoštovanjem njene izkušnje z odstopom od moči strokovnjaka, pristopom kot človek k človeku ter razumevanjem perspektive drugega in občutljivostjo na človekovo delovanje. Ravnanje s sedanostjo se pri izvajanju metode kaže kot ustvarjanje pozitivnih izkušenj za uporabnice z zgledom, aktivnim poslušanjem, vztrajnostjo pri delu ter osredotočanjem na pozitivne izkušnje kot izhodiščem za delo. Delitev znanja z uporabnico poteka predvsem preko informiranja uporabnic s prevajanjem v jezik, razumljiv uporabnicam, izpostavitvijo rizičnega

ravnanja in prikazom načina zmanjševanja škode uporabnicam, preko treninga socialnih veščin z uporabnico in izražanjem osebnega mnenja ter izkušenj z uporabnicami.

Metode dela pri strokovnih delavcih in strokovnih sodelavcih se prepletajo. Oboji navajajo različne načine ustvarjanja delovnega odnosa skozi pogovor, tisti, ki so jim skupni, pa so postopno uvajanje sprememb pri uporabnicah, aktivno poslušanje uporabnic, prevajanje v jezik, razumljiv uporabnicam.

4.3.4.2 Osebno načrtovanje in izvajanje storitev

Intervju	Izjava	Metode osebnega načrtovanja
SD1	<i>Individualno načrtovanje prilagodimo našim uporabnicam. Zastavljene cilje in udejanjanje teh določamo ob podaljšanju pogodbe.</i>	- prilagajanje načrta uporabnicam - zastavljanje ciljev
SD2	<i>Tekom dela se je izkazala najbolj primerna in uspešna metoda ta, če uporabnica sama v miru napiše, kaj bi želela urediti/doseči v naslednjih mesecih.</i>	- avtor načrta je uporabnica
LD3	<i>Pri svojem vsakodnevnem delu se trudim, da pri uporabnicah nagovarjam njihove cilje, da jih spodbujam k razmisleku o njih in jih poskušam motivirati za njihovo udejanjanje.</i>	- motivacija uporabnic z nagovarjanjem ciljev
LD4	<i>Spodbujanje, svetovanje, neformalni pogovori in različna spremstva ter zagovorništvo omogočajo njihovo udejanjanje.</i>	- motivacija uporabnic skozi svetovanje in neformalne pogovore - spremstva - zagovorništvo

Tabela 26: Osebno načrtovanje

Individualno načrtovanje zaposleni opisujejo skozi prilagajanje načrta uporabnicam, skozi skupno določanje časovnega okvira ter preverjanje ustreznosti načrta za uporabnico. Izvajanje metode opisujejo tudi preko značilnosti ciljev osebnega načrta, ki morajo biti dostopni, pridobljeni s samoiniciativo uporabnic s podporo pri oblikovanju in uresničevanju ciljev s strani uporabnice. Zagovorništvo kot del individualnega načrtovanja zaposleni opisujejo skozi spremstva.

Razlika med strokovnimi delavci in strokovnimi sodelavci je vidna predvsem v tem, da socialni delavci dajejo poudarek na kreiranje osebnega načrta z uporabnico, strokovni sodelavci pa na skupno uresničevanje ciljev, ki vključujejo neformalne razgovore, skozi katere zaposleni vsak dan nagovarjajo uporabnice k realizaciji ciljev. Zaposlenim je skupen poudarek na razumljivosti ciljev za uporabnice ter zagovorništvo skozi spremstva.

Strokovni sodelavci so pri spraševanju o individualnem načrtovanju navedli tudi pridobivanje znanj o metodi, ki izhaja iz intervizije s sodelavci, prebiranja strokovne literature, izkustvenega učenja ter osnov motivacijskega intervjuja in tehnike k rešitvam usmerjenega pristopa.

4.3.4.3 Supervizija

Intervju	Izjava	Namen supervizije
SD1	<i>Mesečne supervizije so pri našem delu potrebne.</i>	- nujna metoda dela
LD1	<i>Kot čas in prostor, kjer se lahko sodelavci razbremenimo.</i>	- razbremenitev
LD3	<i>Možnost, da si v timu na umirjen način izmenjamo poglede, izkušnje.</i>	- izmenjava izkušenj
LD4	<i>Je prostor za poglobljeno razreševanje aktualne, pretekle in prihodnje problematike.</i>	- razreševanje aktualnih vprašanj

Tabela 27: Supervizija

Zaposleni supervizijo doživljajo kot koristno metodo dela, znotraj katere je varen prostor, v katerem se razbremenijo ter poglobljeno razrešujejo morebitno problematiko. Pripomore k razumevanju odnosov med zaposlenimi, odpira nove možnosti za izboljševanje programa ter vodi zaposlene k novim spoznanjem in izmenjavi mnenj z razjasnjevanjem morebitnih dilem. Metoda supervizija je sprejeta tako pri socialnih delavcih kot strokovnih sodelavcih, pri čemer strokovni delavci poudarjajo pomen izmenjave mnenj in prostora za poglobljeno razreševanje tematike, strokovni sodelavci pa pomen obravnave vseh tematik in razumevanja odnosov med zaposlenimi ter tudi izobraževanje o metodah dela, ki jih uporabljajo pri delu z uporabnicami.

4.3.4.4 Intervizija

Intervju	Izjava	Namen intervizij
SD2	<i>Zame so zelo pomembne, pomemben mi je občutek varnosti.</i>	- občutek varnosti
LD2	<i>Velja isto kot za sestanke in supervizije, poleg tega pa imajo intervizije lahko zelo sprostiteljen učinek v stresnih situacijah.</i>	- sprostiteljen učinek v stresnih situacijah
LD4	<i>Pomagajo pri nadaljnjem delu tekom dneva, so razbremenitev in omogočajo sprotne spoprijemanje in iskanje rešitev tekom tedna do torkovega sestanka.</i>	- iskanje rešitev v trenutnem dogajanju

Tabela 28: Intervizija

Intervizije podobno kot supervizije zaposlenim predstavljajo varen prostor za izmenjavo informacij ter definiranje problemov. Ob obdelavi skupnih vprašanj zaposleni skupaj soustvarjajo rešitve za odgovarjanje na potrebe tako uporabnic, kot tudi na razvoj dela v programu.

Strokovni delavci navajajo predvsem pomen izmenjave informacij in definicij problema ter soustvarjanja rešitev, strokovni sodelavci pa navajajo predvsem pomen pozitivnega doživljanja intervizije. Skupno jim je doživljanje intervizije kot varnega prostora.

4.3.4.6 Skupinsko delo z uporabnicami

Intervju	Izjava	Oblike skupinskega dela
SD1	<i>Kot delo s skupino dojemam vodenje sestanka ob torkih, ko imamo skupne sestanke zaposlenih in uporabnic.</i>	- vodenje sestanka zaposlenih in uporabnic
SD2	<i>Na skupinah se ne dotikamo osebnih stvari, razen če se uporabnica sama izpostavi.</i>	- spoštovanje zasebnosti uporabnic
LD2	<i>Izziv je, da jih združiš oziroma usmeriš v nekaj, kar presega njihove razlike. Tudi če samo za nekaj trenutkov.</i>	- usmerjanje v preseganje razlik med uporabnicami
LD4	<i>Tekom različnih služb sem delala z različnimi skupinami ljudi, prav tako pa sem sama izkusila skupinske delavnice iz različnih (umetnostnih) področji, kjer sodeluješ z različnimi ljudmi, hkrati pa se priučiš tudi izvedbenih tehnik.</i>	- delavnice iz umetnostnih področij

Tabela 29: Skupinsko delo z uporabnicami

Skupinsko delo z uporabnicami zaposleni izvajajo skozi vodenje sestankov v varni hiši in stanovanjski skupnosti, kulturno izobraževanje s skupinskimi ogledi gledaliških predstav, izvajanje tematskih delavnic na željo uporabnic (delavnica šivanja, igranje, vadbene aktivnosti, glasbena delavnica, likovna delavnica), izvajanje neformalnih aktivnosti z uporabnicami (skupna kosila z uporabnicami) ter z različnimi izleti z uporabnicami.

Pri odgovarjanju se je pojavila pomembnost okoliščin izvajanja metode, in sicer možnost konfliktov med uporabnicami, različnost uporabnic ter pomen prostovoljne udeležbe uporabnic. Zaposleni okoliščine olajšujejo tako, da se izogibajo izpostavljanju uporabnic, omogočajo varen prostor za deljenje različnih čustvenih stanj uporabnic, prilagajajo tematske delavnice potencialnim udeleženkam, uporabnice razvrščajo v manjše skupine ter se trudijo, da bi z načinom dela presegli razlike med uporabnicami.

Razlike pri skupinskem delu z uporabnicami med strokovnimi delavci in strokovnimi sodelavci niso posebej opazne. Vsak od zaposlenih se glede na lasten interes in znanje v skupinskem delu udeležuje drugače.

4.3.4.7 Terensko delo

Intervju	Izjava	Oblike terenskega dela
SD1	<i>Terensko delo opravljamo z uporabnicami, ki bivajo v hiši, npr. v obliki spremstev na različne institucije kot zagovornišvo.</i>	- spremstva na institucije
SD2	<i>Pri terenskem delu gre večinoma za odziv na potrebe in želje terenskih uporabnic.</i>	- delo s terenskimi uporabnicami
LD2	<i>Terensko delo je večinoma zelo osebne narave in ponuja odlično platformo za to, da se uporabnica odpre.</i>	- izoblikovanje odnosa z uporabnicami

LD1	<i>Znanja tukaj so iz vsakodnevnih življenjskih izkušenj in spretnosti. Vozniški izpit, poznavanje institucij/organizacij in njihovih procesov, fizične spretnosti, poznavanje stroke pri zagovarjanju.</i>	- zagovorništvo
LD4	<i>Največ znanja za opravljanje terenskega dela sem pridobila pri delu z uporabnicami v VH.</i>	- delo z nameščenimi uporabnicami

Tabela 30: Terensko delo

Pod ciljno skupino terenskega dela zaposleni navajajo uporabnice, ki bivajo v hiši ter terenske uporabnice, in sicer stanovalke stanovanjske skupnosti, ki deluje v okviru programa, uporabnice Zavoda za prestajanje kazni zapora Ig ter nekdanje uporabnice, ki so bile udeležene v programu varne hiše.

Terensko delo zaposleni izvajajo v obliki zagovorništva in spremstva na institucije ter k rejniškim družinam, iskanja namestitve za uporabnice, ki to potrebujejo, pomoči na domu terenskih uporabnic, vodenja sestankov v stanovanjski skupini. Skrbijo tudi za materialno pomoč uporabnicam s paketi Rdečega križa ter pomočjo pri opremljanju stanovanja in manjših popravilih računalniške opreme. Terensko delo izvajajo tudi z izvajanjem svetovalne skupine v Zavodu za prestajanje kazni zapora Ig.

Znanja, ki jih tako strokovni delavci kot strokovni sodelavci navajajo, kot pomembna za izvajanje metode so vsakodnevne izkušnje, kot npr. voziški izpit in poznavanje institucij pa tudi zagovorništvo, združevanje različnih znanj in delovne izkušnje.

Posebnosti, ki jih zaposleni navajajo pri izvajanju te metode, so prisotnost na terenu uporabnice in posledična porazdelitev moči ter pomen izkušnje terenskega dela kot razvijanja osebnega odnosa z uporabnico.

4.3.4.8 Koordinacija dela

Intervju	Izjava
SD1	<i>Redni tedenski sestanki so glede načina dela nujna oblika, saj smo le tam prisotni vsi delavci.</i>
LD1	<i>Gre za čas, ko se zberemo vsi sodelavci, posodobimo in izmenjamo informacije, obdelamo primere uporabnic in izdelamo delovni načrt za tekoči teden.</i>

Tabela 31: Koordinacija dela

Med koordinacijo dela zaposleni v glavnem štejejo tedenske sestanke, ki so obvezna metoda dela za vse zaposlene. Omogočajo izdelavo delovnega načrta z dogovarjanjem o delovnih obveznostih, izmenjavo informacij ter intervizijo in analizo dogajanja v hiši in na terenu.

Tako strokovni delavci kot strokovni sodelavci metodo koordinacije dela v obliki tedenskih sestankov opisujejo kot nujno metodo dela za usklajevanje med zaposlenimi in razvoj procesov pomoči z uporabnicami.

4.3.4.9 Krizne intervencije

Intervju	Izjava	Postopki dela pri kriznih intervencijah
SD2	<i>V teh letih mojega dela je bilo precej takšnih situacij, vedno se trudim, da se po svoji zmožnosti najboljši odzovem, da ohranim spoštovanje ne glede na »težo« situacije.</i>	- ohranitev spoštovanja
LD2	<i>Med posebne situacije uvrščam predoziranje z drogo in pa hujše oblike nasilja.</i>	- prepoznavanje kriznih predoziranja z drogo in oblik nasilja
LD4	<i>Pokličeš 112 in sodeluješ z intervencijskimi službami, ki te vodijo skozi postopek.</i>	- sodelovanje z intervencijskimi službami

Tabela 32: Krizne intervencije

Krizne intervencije zaposleni opisujejo kot različne travmatične dogodke z uporabnicami, predvsem predoziranje z drogo in hujše oblike nasilja, ki se lahko pojavijo pri delu s tako ranljivo skupino. Postopki dela v krizni intervenciji so najprej prijava na policijo ali reševalno službo nato pa lastno razreševanje situacije (oživljanje ali oskrba s povoji).

Pod znanja, koristna za intervencije zaposleni navajajo ohranitev spoštovanja do uporabnice kljub kritičnemu dogodku, poznavanje osnov prve pomoči ter predhodni pogovori s sodelavci o morebitnih kriznih intervencijah. Pod olajševalne okoliščine krizne intervencije navajajo prisotnost sodelavca, mirnost in odločnost ter že pridobljene delovne izkušnje.

Izvajanje metode dela v kritičnih situacijah je pri vseh zaposlenih enotno, razlike se pojavljajo le v osebnih značilnostih zaposlenih, ki določajo, kako bo zaposleni čustveno odreagirati, ter pridobljenih delovnih izkušnjah, ki zaposlenemu v kritični situaciji pomagajo pri boljšem odzivu.

4.4. Pogled na zasvojenost

Intervju	Izjava	Pogled na zasvojenost
LD2	<i>Zdaj mi je čedalje bolj jasno, da so ljudje, ki so odvisni od nedovoljenih drog, z drogo poskusili olajšati bolečino ob doživljanju travm ali pa pridobiti občutek topline in sprejetosti.</i>	- posledica travmatičnih izkušenj
SD2	<i>Če gledam na odvisnost skozi uporabnice, potem gledam na odvisnost kot strategijo preživetja.</i>	- strategija preživetja
SD3	<i>Glede na to v kakšnih razmerah so ta dekleta največkrat odraščala in kakšne travme so doživljale v matični družini, po mojem mnenju državni organi niso naredili dovolj.</i>	- pomanjkanje strokovne pomoči
LD1	<i>Na uporabo drog gledam kot na stvar osebne odločitve in pravice človeka.</i>	- osebna odločitev in pravica človeka

Tabela 33: Pogled na zasvojenost

Pogled na zasvojenost me je zanimal zaradi pomembnosti perspektive na zasvojenost delavca, ki dela na področju drog. Ta namreč tudi definira njegovo delo in odnos do dela, prikazuje pa tudi samo poznavanje področja zasvojenosti.

Zaposleni so navedli več vzrokov zasvojenosti, med katerimi je izstopala predvsem odsotnost strokovne pomoči v otroštvu. Zasvojenost navajajo kot strategijo preživetja ter osebno odločitev posameznika.

Med posledice zasvojenosti navajajo slabše fizično stanje, pomanjkanje čustvenega razumevanja, določene vedenjske vzorce in prostitucijo.

Poudarili so tudi nekaj dobrih praks pri delu z zasvojenimi osebami, in sicer izogibanje obsojanju, spoštljiv in dostojanstven odnos do zasvojene osebe ter poslušanje in pomoč zasvojeni osebi.

4.3.4. Vloga strokovnega delavca na področju zasvojenosti

Intervju	Izjava	Vloga
LD2	<i>Ko strokovni delavec pridobi zaupanje uporabnice, ima odprto polje, na katerem jo lahko motivira oziroma poskuša motivirati k spremembam.</i>	- pridobivanje zaupanja uporabnic - motivacija k spremembam
SD1	<i>Odločevalce opozarjati na nepravilnosti, na manko programov, ki bi odgovarjali na potrebe uporabnikov.</i>	- ozaveščanje širše javnosti in pristojnih služb
LD4	<i>Jasno nagovarjanje problema, skupaj poiščemo rešitev, hkrati pa uporabnico opolnomočimo, da si bolj zaupa, nagovarjamo njene notranje resurse, saj so na podlagi preteklih izkušenj nagnjene k potrjevanju svoje lastne ne vrednosti.</i>	- soustvarjanje rešitev - krepitev moči - mobilizacija virov
JD3	<i>Vlogo strokovnega delavca na področju zasvojenih vidim predvsem kot povezovalca oziroma vmesnik med zasvojeno osebo in ne zasvojenim svetom, ki zahteva svoje specifikke od zasvojenih, ki pa jih le-te nimajo osvojenih.</i>	- povezovanje zasvojene osebe z družbo

Tabela 34: Vloga strokovnega delavca na področju zasvojenosti

Vlogo strokovnega delavca na področju dela z zasvojenimi zaposleni vidijo v štirih glavnih vlogah, in sicer kot soustvarjalca, učitelja, zagovornika in posrednika. Delo soustvarjalca vsebuje odgovarjanje na potrebe uporabnikov z mobilizacijo virov, spodbujanje k spremembam, krepitev moči in iskanje rešitev.

5. Razprava

Socialno delo z uporabnicami prepovedanih drog z izkušnjo nasilja predstavlja posebno področje socialnega dela, ki zahteva od strokovnega delavca razvito občutljivost za delo z ranljivimi skupinami uporabnikov. Razumevanje zasvojenosti kot strategije preživetja in osebne odločitve posameznika je značilno za paradigmo socialnega dela, ki sprejema uživanje drog. V rezultatih se je pokazalo, da pogled na zasvojenost, kot ga oblikuje strokovni delavec ali strokovni sodelavec, temelji predvsem na razumevanju izhodišča za zasvojenost kot strategijo preživetja. Zaposleni prepoznavajo, da so uporabnice zaradi travmatskih izkušenj in odsotnosti strokovne pomoči v otroštvu razvile samodestruktivne vzorce vedenja, ki so se z dolgoletno zasvojenostjo razvili v težave v duševnem zdravju. Barber (1997) vedenjsko pojmovanje zasvojenosti zasnuje na domnevi, da je zasvojenost priučeno vedenje, zato je sprememba uživanja drog delno tudi problem učenja. Uživalka se zateče k uživanju drog, da lahko obvlada trenutno situacijo. Umetnost zasvojenosti vidi v tem, da ugotovimo pozitivne učinke škodljivega uživanja drog in najdemo načine, da jih nadomestimo z ustreznijim ravnanjem.

Dolgoletna zasvojenost je imela tudi druge posledice, ki se pri uporabnicah izražajo med drugim tudi v stigmatizaciji zaradi uporabe prepovedanih drog, brezdomstva in prostitucije ter zgodovine kaznivih dejanj, ki izhajajo iz finančne stiske uporabnic. Flaker (2002) ugotavlja, da je prostitucija spremljevalni pojav uživanja drog. Tudi Zaviršek (1992) opisuje prisotnost prostitucije kot fenomen dvojne morale, skozi katero so tudi ženske uživalkе stigmatizirane dvojno: kot ženske, ki so zasvojene in ženske, ki so uživalkе drog. Uporabnice so ob vstopu v program izčrpane zaradi slabih življenjskih pogojev, vzpostavitev delovnega odnosa pa predstavlja izziv tudi zaradi preteklih negativnih osebnih odnosov, ki so jih uporabnice navajene. Vloga strokovnega delavca na področju dela z zasvojenimi je, kot jo dojemajo zaposleni, v vlogi soustvarjalca, učitelja, zagovornika in posrednika, pomembno pa je tudi, da zaposleni deluje iz prostora empatije in sprejemanja ter se vzdržuje obsojanja uporabnic. Vloge strokovnega delavca se, kot ugotavlja raziskava, realizirajo znotraj vrednot emancipatornega socialnega dela (Brophy, 2009). Zaposleni uporabnice dojemajo kot pripadnice specifične ranljive skupine s podobnimi socialnimi stiskami, kot so brezdomstvo, prostitucija, težave v duševnem zdravju, negativni medosebni odnosi, travmatične izkušnje idr. Z načini dela znotraj programa stremijo k zmanjševanju razlik in nagovarjanju socialnih krivic pri uporabnicah, kar

pripomore k njihovi destigmatizaciji. Dodajanje moči skozi osebne izkušnje pripomore k avtentičnem odnosu, ki temelji na zaupanju.

V programu Varna hiša za uživalke drog, ki so žrtve nasilja, je zaposlenih več različnih profilov strokovnih delavcev in strokovnih sodelavcev. Strokovnim delavcem in strokovnim sodelavcem je skupno razmišljanje, da izobrazba ni tista, ki določa kvaliteto procesa pomoči, temveč osnovo za kvalitetno delo z uporabnicami predstavljajo osebne lastnosti posameznika, ki temeljijo na sprejemanju, potrpežljivosti, razumevanju in empatiji. Razlike pri delu se poznajo v času zaposlitve, ki omogoči nabor izkušenj s področja dela in reflektiranjem izkustvenega znanja v akciji in reflektiranjem izkustvenega znanja v praksi (Mešl, 2008). Za razvoj znanja in refleksijo prakse je potrebno daljše udejstvovanje na področju dela. Prav tako daljše obdobje zaposlitve omogoča vzpostavljanje kontinuiranih praks dela in izpopolnjevanje oblikovanja delovnih odnosov.

Zaradi različnih področij, iz katerih prihajajo strokovni sodelavci, ti skupaj s strokovnimi delavci ustvarjajo raznoliko delo, ki omogoča boljše razumevanje uporabnic ter širok nabor tako vsakodnevnih kot strokovnih znanj v prostoru dela. Socialne delavke imajo močnejši socialno-delavski teoretični okvir, zato lažje definirajo postopke procesov pomoči in tako vstopajo v vlogo mentorja pri sodelavcih, ki skozi intervizijo podelijo lastne dileme pri delu z uporabnicami. Znanja za delo z uporabnicami strokovni delavci iz drugih področij, ki prepoznavajo humanistične vrednote, in strokovni sodelavci, pridobivajo s prebiranjem strokovne literature na temo drog, udeleževanjem na različnih strokovnih izobraževanjih. Socialne delavke strokovna izobraževanja doživljajo kot priložnost za osvežitev že osvojenih znanj. Kot koristna znanja pri delu z uporabnicami strokovni delavci zaznavajo splošno razgledanost na humanističnem področju, poznavanje zakonodaje in predvsem praktične izkušnje dela z uporabnicami. Strokovni sodelavci pa kot koristna znanja opisujejo osebnostne lastnosti, denimo iznajdljivost, fleksibilnost, samodisciplino. Znanja se dopolnjujejo z osebnostnimi lastnosti strokovnih delavcev in sodelavcev, med katerimi kot pomembne le-ti izpostavljajo potrpežljivost, razumevanje in empatijo. Empatija je pri delu z uporabnicami pomembna z vidika opredelitve izkušenj uporabnic iz njihovega zornega kota in razumevanja sveta posameznic tako, kot ga vidijo one same (Lamovec 1998). Pripomore k temu, da zaposleni skozi svetovanje uporabnicam ubesedijo njihovo doživljanje in se odzovejo na tisto, kar uporabnice sporočajo posredno ter tako z njimi soustvarijo naslednje korake k spremembam.

Pri delu jim pomagajo tudi predhodne izkušnje, ki so jih pridobivali preko dela z ljudmi v obliki prostovoljstva ali zaposlitve. Izkušnje, pridobljene na drugih področjih dela, kot je denimo opravljanje moneterskih storitev, prispevajo k odgovarjanju na potrebe uporabnic, ki zahtevajo tehnično znanje. V varni hiši ima tako velik pomen tudi t. i. vsakdanje znanje za življenje, kot so tehnične spretnosti za opravljanje hišnih opravil v varni hiši in stanovanjski skupini programa. Zanimiva je tudi izpostavitve pomena vrstniških izkušenj dveh zaposlenih, ki pomeni, da imajo uporabnice na voljo pomoč s strani nekoga, ki je bil v njihovi situaciji, kar vsekakor pripomore k vzpostavljanju procesov pomoči, ki zaznavajo potrebe uporabnic ter nanje odgovarjajo.

Izmensko in terensko delo zaposlenim omogočata poglobljeno spoznavanje življenjskega sveta uporabnic. Hren (1999) opisuje terensko delo kot tisto, ki pomaga uporabnikom oblikovati službe za odgovarjanje na njihove potrebe. Zaposleni izvajajo vsa terenskega dela, in sicer ulično ob spremstvu uporabnic na institucije, peripatetično v Zavodu za prestajanje zapornih kazni Ig in terensko delo ob obiskovanju terenskih uporabnic.

Med opisovanjem dela v programu, kot ga doživljajo zaposleni, so v ospredje stopile metode psihosocialne pomoči in podpore skozi svetovanje in trening socialnih veščin, individualno načrtovanje, metode supervizije, intervizije in skupinskega dela z uporabnicami ter metoda terenskega dela. Metodi, ki sta skozi odgovore prisotni ves čas, sta krepitev moči in zagovornišvo. Krepitev moči se osredotoča na povečanje osebne moči posameznika in na njegove osebne značilnosti, s tem pa uporabniku omogoča prepoznavanje lastne stigme, diskriminacije in zatiranje (Videmšek, 2002). To stigmo in diskriminacijo pa zaposleni nato blažijo z uporabo metod zagovornišva, ko uporabnice spremljajo.

Zaradi lastne izkušnje prostovoljnega dela v programu sem imela priložnost opazovati delo, ki se odvija v programu. Opazila sem veliko dobrih praks, ki jih zaposleni niso opisovali v odgovorih. Povzela jih bom z vidika normalizacije, ki bi se lahko upoštevala v transformacijah večjih institucij. O'Brien in Brandon (Načela normalizacije, b. d.) navajata pet načel normalizacije, in sicer poglobljanje odnosov, večanje izbire, razvijanje udeležbe, individualizacijo razvoja in stopnje druženja. Iz samih odgovorov je razvidno, da zaposleni spodbujajo poglobljanje odnosov pri uporabnikih, tudi z deljenjem lastnih osebnih izkušenj, mnenj in perspektiv. Največ poglobljanja se dogaja ob neformalnih druženjih in spremstvih uporabnic. Večanje izbire se kaže skozi možnosti, ki jih ima uporabnica na voljo v programu. Varna hiša je polna brošur in letakov, ki informirajo uporabnice o varni uporabi drog in o

morebitnih programih za zdravljenje odvisnosti. Uporabnice so v veliki meri informirane tudi s strani zaposlenih, ki skozi svetovalne razgovore vpeljujejo različne možnosti drugačnega ravnanja in odkrivanja virov moči uporabnice. Razvijanje udeležbe uporabnic je spodbujeno s koordinacijo dela ob tedenskih sestankih z uporabnicami. Tako nastaja odprt prostor, znotraj katerega lahko uporabnice izrazijo svoje želje in potrebe ter razrešijo morebitne stiske, ki so posledica bivanja v skupnosti. K spreminjanju programa pripomorejo tudi z izpolnjevanjem evalvacijskih vprašalnikov, s katerimi zaposleni spremljajo napredek in zadovoljstvo uporabnic. Individualizacija razvoja je v programu izražena skozi raznovrstno ponudbo dodatnih dejavnosti, ki zajemajo delavnice in organizirane obiske gledališč, različne vadbe, izlete, ki se jih uporabnice udeležujejo glede na lastne interese in želje. Stopnjevanje druženja ni posebej opazno, saj velik del življenja uporabnic ostaja prikrit. Uporabnice, ki so ob namestitvi v hiši navadno v veliki stiski, bolj kot potrebo po stopnjevanju druženja izražajo potrebo po prostoru za umik, kjer so varne in v miru.

6. Sklepi

- Pri delu z uporabnicami prepovedanih drog z izkušnjo nasilja znotraj programa Varna hiša za aktivne uživalke drog, ki so žrtve nasilja sodelujejo strokovne delavke s formalno izobrazbo socialnega dela, strokovni delavci iz sorodnih področij, ki prepoznavajo humanistične vrednote in strokovni sodelavci z drugih področij.
- Procesi pomoči, ki se odvijajo v programu, ki je namenjen zasvojenim uživalkam drog, se oblikujejo v okviru nizkoprazne paradigme socialnega dela. Obsegajo psihosocialno podporo in pomoč uporabnicam, uvodne razgovore za sprejem in nastanitev uporabnic, osebno načrtovanje, zagovorništvo in spremstvo, skupinske aktivnosti z uporabnicami, materialno pomoč uporabnicam pa tudi delo brez uporabnic, kot je osveščanje in promocija programa ter administrativna dela, ki vključujejo iskanje financiranj in prijave na razpise.
- Posebnosti tega dela se odražajo predvsem v občutljivosti na ranljivosti skupine uporabnic, ki je posledica življenjskih okoliščin uporabnic, kot so zasvojenost, brezdomstvo, izkušnje nasilja, težave v duševnem zdravju, slabo fizično stanje uporabnic ter socialne stiske uporabnic v povezavi s kaznivimi dejanji in prostitucijo.
- Procesi dela se med izobraženimi socialnimi delavci in tistimi, ki nimajo formalne izobrazbe s področja socialnega dela, ne razlikujejo v veliki meri. Razlika je prisotna predvsem v različnih opisih enakega dela, torej v reflektivnosti lastne prakse v teoriji. Socialne delavke imajo močne teoretične temelje, zato so jim postopki procesov dela bolj jasni, spodbujajo pa razvoj socialno-delavskega teoretičnega znanja tudi pri drugih zaposlenih.
- Zaposleni kot ključna znanja in koncepte v ospredje postavljajo uporabo znanja za ravnanje, s katerim z uporabnicami skozi trening socialnih veščin in prevajanjem lastnega znanja v jezik, razumljiv uporabnicam, skrbijo za krepitev moči uporabnic. Uporaba koncepta sonavzočnosti in ravnanja s sedanostjo jim omogočata ustvarjanje pozitivnih izkušenj za uporabnico ter podporo uporabnici, ko je ta pripravljena na spremembo. Med koristna znanja uvrščajo tudi delo znanja o delu z ljudmi ter osebne lastnosti posameznika, pri katerih izstopa predvsem empatija. Pomembno je tudi t. i. vsakodnevno znanje za življenje, ki pripomore pri vzdrževanju prostora (hiše), v katerem bivajo uporabnice.

- Metode dela, ki jih zaposleni ocenjujejo kot uporabne in smiselne pri delu z uporabniki so delovni odnos dela skozi motivacijo uporabnic za spremembe, delovanje s perspektive moči skozi večanje izbire uporabnic in spoštovanje uporabničinih izkušenj. Pri razvijanju delovnega odnosa jim pomagajo znanja in koncepti, omenjeni v prejšnjem odstavku. Osebno načrtovanje zaposlenim omogoča uvajanje postopnih sprememb, hkrati pa predstavlja tudi formalno obvezo, ki je pogoj za vključitev uporabnice v program. Skozi sodelovanje z zunanjimi institucijami in spremstvom uporabnic zaposleni izvajajo tudi metodo zagovorništva. Posredno jim pri delu z uporabniki pomagata tudi supervizija in intervizija, saj skozi ti dve metodi zaposleni reflektirajo lastno prakso in pridobivajo teoretične okvirje, znotraj katerih gradijo lastno poklicno identiteto. Veliko dela, ki ga opravljajo zaposleni poteka v obliki individualnega dela, le-to pa se dopolnjuje s skupinskim delom z uporabnicami, ki ga zaposleni izvajajo v obliki tematskih delavnic, z različnimi izleti in z vodenjem sestankov z uporabnicami. Pomembna metoda dela, ki se odvija znotraj programa, je tudi terensko delo, ki se odvija skozi zagovorništvo, spremstvo, pomoč na domu uporabnic in delom v stanovanjski skupini, ki deluje v okviru programa. Zaposleni kot koristno metodo v okviru dela z uporabnicami navajajo tudi koordinacijo dela z rednimi tedenskimi sestanki, na katerih se izdeluje delovni načrt za delo z uporabnicami.
- Zaposleni zasvojenost dojemajo kot posledico travmatskih izkušenj v otroštvu in odsotnost strokovne pomoči pri razreševanju le-teh. Poudarjajo, da je zasvojenost osebna odločitev posameznika in velik povzročitelj škode, ki se pri uporabnicah izraža v različnih osebnostnih vzorcih, kot sta denimo samodestruktivno vedenje in doživljanje zasvojenosti kot strategije preživetja ter v različnih socialnih stiskah, kot sta brezdomstvo in prostitucija. Izpostavljajo dobre prakse na področju dela z zasvojenimi, kot je spoštljiv in dostojanstven odnos z uporabnicami ter aktivno poslušanje uporabnic. Vlogo strokovnega delavca zaposleni dojemajo kot soustvarjalca, ki skozi psihosocialno podporo in pomoč in dodajanje moči skrbi za prenos znanja na uporabnice in ozavešča javnost o potrebah programov, ki sodelujejo z uporabnicami prepovedanih drog z izkušnjo nasilja.

7. Predlogi

- Socialno delo z uporabnicami prepovedanih drog z izkušnjo nasilja predstavlja obliko dela z zelo ranljivo skupino uporabnic, ki zahteva specifična znanja in razumevanje teoretičnih osnov socialnega dela. Zaradi narave dela bi bilo pred začetkom dela z uporabnicami potrebno usposabljanje posameznika za delo z uporabnicami. Naj gre za prostovoljca, strokovnega delavca ali strokovnega sodelavca, zaradi specifičnosti skupine in večkratne stigmatiziranosti uporabnic, ne glede na predhodne izkušnje, bodoči sodelavci potrebujejo strokovno usposabljanje za enakost postopanja pri delu z uporabnicami in pripravljenost na morebitne krizne dogodke, ki se lahko zgodijo.
- Program bi bilo treba vertikalno izpopolniti z zavetiščem za brezdomne uživalke drog, ki potrebujejo le prostor za prenočitev in opraviti osnovno higieno. Zaradi ranljivosti z vidika spola je nujno, da bi tako zavetišče bilo namenjeno samo ženskim uživalkam.
- Program bi bilo treba izpopolniti tudi z dodatnimi stanovanjskimi skupinami, saj te predstavljajo dobro prakso za podporo in pomoč aktivnim uporabnicam prepovedanih drog, ki so stabilizirane na metadonski terapiji.
- Ker gre za skupino uporabnic, ki še vedno uživajo prepovedane droge, predlagam tudi vzpostavitev varnega prostora, kjer bi uporabnice lahko drogo konzumirale na varen način.
- Ker je program edini v Sloveniji, bi bilo potrebno večje financiranje programa za njegovo razširitev na različne dele Slovenije.

8. Uporabljeni viri

1. Barber, J. (1997). *Socialno delo na področju zasvojenosti*. Ljubljana: Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve.
2. Čačinovič Vogrinčič, G. (2002). *Koncept delovnega odnosa v socialnem delu*. Socialno delo, 41, 2:91–96.
3. Čačinovič Vogrinčič, G. (2010). *Soustvarjanje pomoči v jeziku socialnega dela*. Socialno delo, 49, 4: 239–245.
4. Čačinovič Vogrinčič, G. (2015). *Soustvarjanje pomoči v socialnem delu: teoretski koncepti in produkcija novih znanj v raziskovanju prakse*. Socialno delo: 54, 3–4: 172–187.
5. Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N. in Možina, M. (2011). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
6. Flaker, V. (2012) *Direktno socialno delo*. Ljubljana: /*cf.
7. Flaker, V., Mali, J., Rafaelič A. in Ratajc, S. (2013). *Osebno načrtovanje in izvajanje storitev*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
8. Flaker, V. (2002). *Živeti s heroinom II. – k zmanjševanju škode*. Ljubljana: /*cf.
9. Fojan, D. (2005) *Zmanjševanje škode na področju drog*. Socialna pedagogika, 9, 2:177–192.
10. Hren, J. (1999). *Terensko delo*. Socialno delo, 38, 4–6: 299–305.
11. Kocmur, D. (b. d.) *Zmanjševanje škode kot nova paradigma v politiki drog*. Pridobljeno 28. 5. 2019 s <https://drustvo-stigma.si/wp-content/uploads/2018/01/Zmanj%C5%A1evanje-%C5%A1kode-kot-nova-paradigma-v-politiki-drog.pdf>
12. Kodele, T., Mešl, N. (2015). *Refleksivna uporaba znanja v kontekstu praktičnega učenja*. Socialno delo, 54, 3–4: 189–203.
13. Kvaternik, I. (2013). *Terensko delo – metoda raziskovanja in odzivanja na potrebe ciljne skupine*. Ljubljana: Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport.
14. Lamovec, T. (1995). *Ko rešitev postane problem in zdravilo postane strup*. Ljubljana: Lumi.
15. Lamovec, T. (1998). *Psihosocialna pomoč v duševni stiski*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
16. Lorenzetti, L. (2013). *Developing a Cohesive Emancipatory Social Work Identity: Risking an Act of Love*. Critical Social Work. Pridobljeno 15. 6. 2019 s http://www1.uwindsor.ca/criticalsocialwork/cohesive_emancipatory_sw_identity

17. Mesec, B. (1998). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
18. Mesec, B. (2002). *Teorije pomoči*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
19. Mesec, B. (2006). *Očarani z močjo*. Socialno delo: 45;3/5. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
20. Mešl, N. (2008). *Razvijanje in uporaba znanja v socialnem delu z družino – procesi soustvarjanja teoretskega znanja v praksi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
21. Milošević Arnold, V. in Postrak, M. (2003). *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Študentska založba.
22. Sewpaul, V., Ntini, T., Mkhize, Z., Zandamela, S. (2015). *Emancipatory Social Work Education and Community Empowerment*. International Journal of Social Work and Human service Practice, 3, 2:55–62.
23. Stefanoski, P. (1998). *Družina, droge in socialno delo*. Socialno delo, 37, 3/5: 249–252.
24. Videmšek, P. (2008). *Krepitev moči kot temeljno orodje socialnega dela*. Socialno delo, 47, 3/6: 209–217.
25. Zaviršek, D., Zorn, J. in Videmšek, P. (2002). *Inovativne metode v socialnem delu – opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje*. Ljubljana: Študentska založba.
26. Zaviršek, D. (1992). *Ženske, odvisnost in dvojne stigme*. Časopis za kritiko znanosti, 20, 146/147:51–56.
27. *Načela normalizacije*. (b. d.) Pridobljeno 15. 6. 2019 s https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi7qcf_8f3iAhVsl4sKHaZLCSIQFjAAegQIARAC&url=https%3A%2F%2Fwww.fsd.uni-lj.si%2Fmma%2Fpet_nacel_normalizacije%2F2008061709182821%2F&usg=AOvVaw2DVpTt2PGchFpPe5X-4fF7

Diplomska, magistrska, doktorska, specialistična dela:

28. Brophy, L. (2009). *Using the Emancipatory Values of Social Work as a Guide to the Investigation: What Processes and Principles Represent Good Practice With People on Community Treatment Orders* (doktorsko delo). Pridobljeno 15. 6. 2019 s <https://minerva-access.unimelb.edu.au/handle/11343/35217>

Sodbe in zakonodaja:

29. *Zakon o socialnem varstvu (ZSV)* (1992). Uradni list RS, 3/07.

Raziskovalno poročilo:

30. Flaker, V., Grebenc, V., Rode, N., Fojan, D., Belin, J., Kastelic, A., Vodlan, M., Dam, T., Vižintin, M., Dečman, L., Šterk, T., Pavko, N. (2002). *Skupnostni pristop k zmanjševanju škode povezane z uživanjem drog*. (Raziskovalno poročilo). Ljubljana: Ministrstvu za delo, družino in socialne zadeve.
31. Žiberna, V., Rihter, L., Jakob Krejan, P., Nagode, M., Smolej, S., Akerman, B. in Kobal Tomc, B. (2011). *Poročilo o zunanji evalvaciji programov socialne rehabilitacije zasvojenih*. (Raziskovalno poročilo) Pridobljeno 6. 6. 2019 s http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/sociala/Koncno_porocilo_SV_programi_IRSSV_2016.pdf

9. Priloge

9.1 Vprašalnik

Tema: Izobrazba in čas zaposlitve

- Kaj ste po izobrazbi?
- Imate opravljen izpit na področju socialnega varstva?
- Koliko časa ste zaposleni v programu VH?

Tema: Procesi dela

- Lahko naštejete nekaj prednosti/slabosti programa VH? Kaj bi v programu spremenili?
- Kako bi opisali uporabnice programa? Katere so njihove življenjske okoliščine in socialne stiske, s katerimi se spopadajo?
- Kako bi opisali svoje delo v VH? Katere so prednosti/pomanjkljivosti vašega dela? Kako bi opisali svojo vlogo v hiši? Kako vi pripomorete k dvigovanju kvalitete procesa pomoči, kot ga nudi VH?
- Kako poteka vaš običajen delovni dan(delovne obveznosti)? Kako ocenjujete izmensko delo? Ste zaradi njega pridobili katera znanja in izkušnje?

Tema: Znanja

- Kje pridobivate znanja za opravljanje vašega dela? Katera znanja prepoznavate kot najbolj uporabna za opravljanje dela v hiši?
- Kje opazate razlike med vami in ostalimi zaposlenimi? Katera znanja ste pridobili od ostalih zaposlenih?
- Kje opazate razlike med zaposlenimi z izobrazbo socialnega delavca in ostalimi zaposlenimi?
- Katera znanja ste pridobili od zaposlenih z izobrazbo socialnega delavca?
- Katere predhodne izkušnje ocenjujete kot koristne pri delu z uporabnicami?

Tema: Metode dela

- Kako skozi pogovor uporabnicam omogočite boljšo informiranost in več znanja za ravnanje? Katera znanja uporabljate pri pogovoru z uporabnicami in kje ste jih pridobili?
- Kako je v vaše delo vpleteno individualno načrtovanje in udejanjanje ciljev uporabnic? Kje ste pridobili znanja v zvezi z individualnim načrtovanjem ter katera izmed njih ocenjujete kot najpomembnejša?
- S katerimi zunanjimi institucijami sodelujete in s katerim namenom? Katera znanja uporabljate pri sodelovanju/koordinaciji? Kje ste jih pridobili?
- Kako doživljate redne tedenske sestanke? Kako doživljate mesečne supervizije? Kako doživljate vsakodnevne intervizije s sodelavci?
- Ste kdaj delali s skupino uporabnic v VH? Katera znanja vam pomagajo pri delu s tako ranljivo skupino? Kje ste jih pridobili?
- Opravljate terensko delo? Katera znanja vam pomagajo pri terenskem delu? Kje ste jih pridobili?
- Ste od zaposlitve v VH doživeli kakšno posebno situacijo z uporabnico? Katera znanja so vam pripomogla k razreševanju situacije? Kje ste jih pridobili?

Tema: Pogled na zasvojenost

- Kako dojemate zasvojenost in svet zasvojenosti?
- Kako vidite vlogo strokovnega delavca na področju z zasvojenimi?

9.2. Odnosno kodiranje

1. IZOBRAZBA IN ČAS ZAPOSLOTITVE

1.1. Izobrazba:

- Strokovni delavec
 - socialno delo
 - s strokovnim izpitom (SD1I1,SD2I1)
 - brez strokovnega izpita (SD3I1)
 - sorodna stroka
 - sociologija (LD3I1)
 - politologija (LD2I1)
- Strokovni sodelavec
 - druga stroka
 - inženirstvo (LD1I1)
 - primerjalna književnost (LD4I1)
 - medijske študije (JD1I1)

1.2. Zaposlitev:

- Čas zaposlitve:
 - daljše obdobje
 - devet let (SD2I1)
 - sedem let (LD2I2)
 - pet let (SD1I3, LD4I2)
 - štiri leta (LD3I2)
 - krajše obdobje
 - leto in pol (LD1I1)
 - osem mesecev (JD1I3)
 - trije meseci (SD3I2)
- Način zaposlitve:
 - Javno delo (SD1I2, JD1I2, SD2I4)

2. PROCESI DELA

2.1. Opis programa

- Nizkopražni program
 - Edini tovrsten program v Sloveniji (SD2I26)
- Ciljna skupina programa
 - Aktivne uživalke (SD2I27)
- Delovni čas
 - 24 urni program (SD2I28)
- Prednosti programa
 - Ciljna skupina programa
 - Abstinenca ni pogoj (SD2I29, JD1I39)
 - Pomoč ženskam v izjemno težkih situacijah (SD3I52)
 - Varen prostor (LD4I35)
 - Brez obsojanja (SD3I53)
 - Stalna prisotnost osebja (LD2I32)
 - Možnost hitrega umika iz krizne situacije (LD3I23)
 - Stabilizacija uživanja drog (LD4I35)
 - Pridobivanje novih pozitivnih izkušenj in socialnih veščin (LD4I35)
 - Spodbujanje vključitve uporabnic v družbi (SD3I54)
 - Pomoč širokemu spektru ranljive skupine (LD1I34, JD1I37)
 - Edini tovrsten program (LD2I31)

- Nizkopražnost:
 - Omogočanje majhnih korakov (LD4I75)
 - Omogočanje osnovne človekove pravice do lastne odločitve (JD1I35)
- Ozaveščanje širše javnosti o potrebah tovrstnih programov (JD1I36)
- Slabosti programa
 - Abstinenčne in ne-abstinenčne uporabnice (SD2I30)
 - Edini tovrsten program v Sloveniji (SD3I55, JD1I40)
 - Delo z uporabnicami – postavljanje meja
 - Ugotavljanje neprimernosti programa (LD2I33)
 - Dodatna stiska uporabnic ob nemotiviranosti in izbiranju napačnih odločitev (LD3I24)
 - Prevzemanje odgovornosti uporabnic (LD4I36)
- Predlogi za izboljšavo
 - Povečanje spektra socialne aktivacije uporabnic (LD1I36)
 - Bivanjski vidik:
 - Zavetišče za brezdomne uporabnice (LD2I34)
 - Dodatna ponudba podpornih stanovanj (LD2I35, JD1I41)
 - Dodatna varna hiša na drugi lokaciji (LD2I36)
 - Finančni vidik:
 - Večje financiranje s strani države (JD1I42)

2.2. Opis uporabnic

- Odnos z uporabnicami
 - Povezanost (SD2I9)
 - Podpora (SD1I57)
 - Spoštovanje razlik (SD2I36)
- Odnos družbe do uporabnic:
 - Stigmatizacija
 - Predsodki
 - Zunanja podoba uporabnic (LD2I43, JD1I64)
 - Predsodki splošne populacije zaradi uporabe drog (SD2I68, SD2I69)
 - Nepoznavanje ozadja uporabnic (SD2I70, SD2I71)
 - V socialnovarstvenih storitvah (SD1I70)
 - Na centrih za socialno delo (SD1I73)
 - V pravnem sistemu (SD1I71)
 - Obsojanje (LD1I42, LD3I29)
 - Vloga spola (LD3I30)
 - Zasvojenost kot bolezen (JD1I62, JD1I63)
 - »đanki« (LD1I41)
 - Izolacija (SD3I72, SD3I57, LD4I41, JD1I58)
 - Družbeni pritisk (LD1I39)
 - Prelaganje dela na nevladne organizacije (JD1I16)
- Življenjske okoliščine uporabnic:
 - Zasvojenost (JD1I43)
 - Medikalizacija (LD2I19)
 - Brezdomstvo (SD1I60, SD1I58, SD2I58, SD2I63, LD1I38, LD4I40)
 - Izčrpanost zaradi življenjskih pogojev (SD2I65)
 - Pomanjkanje počitka (SD2I62)
 - Slabe spalne navade (SD1I41)
 - Zadrževanje v dnevnih centrih (SD2I64)
 - Revščina (SD1I67)
 - Potreba po zagovorništvu (SD1I74)

- Prisotnost spremstva na institucije (SD1I74)
 - Težave v duševnem zdravju (SD1I67, SD2I39, SD2I43,SD2I44, SD2I66, LD1I38, JD1I50)
 - Samomorilnost (LD1I39)
 - Samopoškodovanje (LD4I49)
 - Depresija (LD4I52)
 - Tesnoba (LD4I52)
 - Slabo fizično stanje (SD2I66)
 - Krize, telesne bolečine (SD3I67, LD1I39)
 - Zdravstveni problemi (JD1I53)
 - Negativni osebni odnosi (SD2I50; LD4I44)
 - Nasilje (SD2I54, JD1I43, JD1I53)
 - Izkoriščanje s strani zvodnikov in dilerjev (SD2I59)
 - Preživljanje zasvojenega partnerja (SD2I60)
 - Izkoriščanje in nasilje na ulici (SD2I61)
 - Otroci v skrbništvu (SD3I67, JD1I46)
 - Edina socialna mreža so ljudje iz scene (LD4I45)
 - Poustvarjanje negativnih izkušenj (SD2I51)
 - Prostitucija (SD2I53, LD1I38)
 - Kazniva dejanja
 - Denarne kazni policije (SD2I56)
 - Izkušnja Zavora (SD2I56)
 - Finančne stiske (SD3I63, JD1I44)
 - Neurejena socialna pomoč (JD1I47)
 - Problem staranja (JD1I53)
- Pretekle izkušnje uporabnic
 - Strategije preživetja (SD3I62)
 - Manipulacija (LD2I28)
 - Zasvojenost (SD1I67, SD1I69, SD2I38, SD2I55, LD1I38)
 - Daljša zgodovina uživanja prepovedanih drog (LD2I30, LD4I39)
 - Travmatske izkušnje (SD1I47, SD1I64,SD1I67)
 - Prikrajanost v otroštvu (SD1I54, SD2I36)
 - Namestitve v vzgojnih zavodih in rejništvu (SD1I55, LD4I47)
 - Izkušnje nasilja (SD2I23,SD2I42, LD4I46)
 - Različne oblike izkoriščanja (SD2I40)
 - Spolna zloraba (SD2I42, LD4I46)
 - Negativne izkušnje s pomembnimi drugimi (SD2I46)
 - Podoživljanja travmatskih izkušenj (SD3I65)
 - Otroci v skrbništvu (SD3I67)
 - Težke zgodbe (LD1I37)
 - Samomedikacija (SD1I47)
 - Nemoč v različnih situacijah (SD2I24)
 - Osebnostne lastnosti uporabnic
 - Potencial za spremembo (LD2I32, SD1I63)
 - Nezavedanje lastnega potenciala (SD1I65)
 - Pomanjkanje samopodobe in samozaupanja (SD1I66, SD2I41)
 - Občutki krivde (SD2I25, SD2I48)
 - Samoponiževanje (SD2I47, LD4I52)
 - Občutek nemoči (SD2I49)
 - Občutek ne vrednosti (SD2I51, LD4I51)
 - Samodestruktivnost (SD2I54, LD4I50)
 - Nemoč (SD157)
 - Čustvena nestabilnost (SD3I59)
 - Prijetne (SD3I60)
 - Srčne (SD3I61)

- Demotiviranost (SD3I106)
- Znanja:
 - Poznavanje programov (LD3I44)
 - Učenje novih socialnih veščin (JD1I55)

2.3. Opis dela

- Delo z uporabnicami
 - Sodelovanje
 - Ustvarjalno delo (SD1I9)
 - Prepletanje različnih vlog
 - Vloga svetovalke in varuhinje hišnega reda (SD2I8)
 - Uvodni razgovori, sprejem in nastanitev (LD1I8)
 - Psihosocialna podpora in pomoč
 - Psihosocialna podpora in trening socialnih veščin (LD1I8, LD4I24)
 - Motivacija uporabnic (LD2I5, LD1I45)
 - Svetovanje (LD4I7)
 - Reševanje problemov v različnih odnosih (LD4I8)
 - Prepuščanje odločitve uporabnicam (SD3I81)
 - Opora, pogovor, pomoč (SD3I83)
 - Socialna aktivacija (LD1I46)
 - Opolnomočenje z namenom dviga kvalitete življenja (LD4I9)
 - Neformalni pogovori (LD4I24)
 - Prepoznavanje uporabniškega zanimanja ali volje (SD3I80)
 - Postavljanje meja (LD2I9)
 - Informiranje (LD4I7)
 - Praktična pomoč uporabnicam glede na njihove potrebe (LD4I7)
 - Vključevanje v vadbene aktivnosti (SD3I75) – neformalno druženje
 - Obiskovanje gledaliških predstav (SD3I76) – neformalno druženje
 - Šiviljski krožek (SD3I77)
 - Peka (SD3I78) – neformalno druženje
 - Delavnice (LD2I46)
 - Osebno načrtovanje
 - Svetovanje po individualnem načrtu (LD1I8)
 - Postavljanje ciljev skupaj z uporabnicami (SD3I82)
 - Zagovorništvo in spremstvo (LD1I8)
 - Sodelovanje z institucijami (LD4I8, LD4I24)
 - Spremstvo (SD3I79)
 - Skupinske aktivnosti z uporabnicami (LD1I8)
 - Materialna pomoč uporabnicam (LD1I8)
 - Praktično in teoretično učenje od blizu (JD1I6)
- Delo brez uporabnic
 - Osveščanje in promocija programa (LD1I8)
 - Splošno zagovorništvo (LD1I8)
 - Ozaveščanje javnosti (LD1I44)
 - Sodelovanje z zaposlenimi (SD1I9)
 - Administrativna dela (LD1I8)
 - Evalvacija (LD1I8)
- Ostalo delo:
 - Javno delo
 - Delo po pogodbenih obveznostih (JD1I9)
- Prednosti dela:
 - Tehnično znanje (LD1I9)
 - Sodelovanje z uporabnicami:
 - Poslušanje (LD1I10)

- Spoznavanje življenjskega sveta uporabnic (LD2I22)
 - Izmenko delo
 - Prilagajanje na različnih področjih (SD1I43)
 - Sodelovanje z uporabnicami v različnih obdobjih (SD2I15)
 - Kompleksnost odnosov (LD2I8)
 - Raznoliko delo (LD3I6, LD4I5)
 - Odzivnost
 - Takojšnja odzivnost na trenutno situacijo uporabnice (SD2I85)
- Pomanjkljivosti dela:
 - Izmenko delo
 - Delovni čas
 - Delovanje ves čas (SD1I10)
 - Odsotnost prostočasnih aktivnosti (LD2I21)
 - Stresne okoliščine
 - Nenaspanost (SD1I44)
 - Specifičnost dela z uporabnicami
 - Lastna stiska (SD1I11, LD4I57)
 - Ohranjanje lastne motivacije (SD1I12)
 - Pomanjkanje znanja in izkušenj (LD1I11, JD1I7, JD1I8)
 - Odnosi med zaposlenimi in uporabnicami
 - Prepletanje vlog (SD2I10)
 - Načrtovanje dela
 - Usklajevanje (LD3I6)
 - Odsotnost dolgoročnega načrtovanja dela (LD3I6)
 - Oblikovanje politik dela
 - Prevzemanje nalog vladnega sektorja (SD1I12)
 - Neupoštevanje s strani stroke (SD1I13)
 - Preobremenjenost
 - Delo v manjšem kolektivu (SD1I55)

2.4. Delovne obveznosti, kot jih prepoznavajo strokovni sodelavci:

- Delo z uporabnicami
 - Sodelovanje z zunanjimi institucijami (LD2I16)
 - Zagovorništvo uporabnic (LD1I15)
 - Spremljanje (LD1I18, LD4I13)
 - Psihosocialna pomoč in podpora
 - Uvodni razgovori (LD1I19)
 - Trening socialnih veščin (LD1I24, JD1I22)
 - Psihosocialna podpora (LD1I25)
 - Svetovanje (JD1I23)
 - Informiranje (JD1I23)
 - Materialna pomoč uporabnicam
 - Prevoz po pakete na Rdeči križ (LD1I21)
 - Zagotavljanje hrane za varno hišo (LD1I22, JD1I25, JD1I16)
 - Skupinsko delo z uporabnicami
 - Likovna delavnica (LD4I16)
 - Glasbena delavnica (LD4I17)
 - Terensko delo
 - Vodenje svetovalnih razgovorov v ZPKZ Ig (LD4I14)
 - Vodenje sestanka v stanovanjski skupini (LD4I15)
 - Delo z terenskimi uporabnicami (LD4I18)
- Delo brez uporabnic
 - Izobraževanje
 - Strokovna izobraževanja (LD1I23)
 - Delo na sebi (LD1I14)

- Razvoj programa
 - Iskanje novih idej nadgradnje programa (LD1I17)
 - Optimizacija in izboljšava služnosti tehnike (LD1I14)
 - Pridobivanje financiranj (LD1I13)
- Intervizija
 - Izmenjava informacij s sodelavci (LD1I26, LD4I22)
 - Koordinacija dela (LD4I23)
- Administrativna dela
 - Branje in pisanje dnevniških zapisov (LD1I27, JD1I15, JD1I24)
 - Vodenje prostovoljstva (LD4I19)
 - Urejanje dokumentacije za stanovanjsko skupino (LD4I20)
 - Vodenje evidence o sestankih (LD4I21)
 -

2.5. Delovne obveznosti, kot jih prepoznavajo strokovni delavci:

- Delo z uporabniki
 - Sodelovanje z zunanjimi institucijami
 - Naročanje na zdravstvene službe (SD1I18)
 - Spremljevanje (SD1I19, SD3I20, LD2I15)
 - Spremljevanje na vadbene aktivnosti (SD3I29)
 - Zagovornišvo (SD1I20)
 - Psihosocialna pomoč in podpora
 - Motivacija uporabnikov (SD1I22)
 - Spodbujanje stikov z otroki (SD1I24, SD1I26)
 - Psihosocialna pomoč (SD1I23)
 - Pomoč in spodbuda z nasveti (LD2I15)
 - Izvajanje strukturiranih pogovorov z uporabniki (LD2I19)
 - Individualne projektne skupine (SD1I25)
 - Telefonsko svetovanje uporabnikom (SD1I30)
 - Neformalno druženje (SD1I32)
 - Kulturno udejstvovanje z uporabniki (SD1I34)
 - Nočni neformalni pogovori (SD2I13)
 - Peka peciva (SD3I28)
 - Individualni pogovori (SD1I33)
 - Materialna pomoč uporabnikom
 - Zagotavljanje hrane za uporabnike (SD1I28)
 - Zbiranje oblačil za uporabnike v hiši in na terenu (SD1I39)
 - Zbiranje pohištva za podporno stanovanje (SD1I40, SD3I21)
 - Vzdrževanje hišnega reda
 - Izdajanje opominov (SD3I24)
 - Preverjanje generalk (SD3I25)
 - Preverjanje stanja uporabnikov (SD3I27)
 - Terensko delo
 - Obiski in stiki z izseljenimi uporabniki (SD1I31)
 - Ostalo delo
 - Deljenje terapij (SD3I18)
 - Bujenje uporabnikov (SD3I19)
 - Odpiranje in zapiranje glavnih vrat (SD3I27)
- Delo brez uporabnikov
 - Administrativna dela
 - Evalvacija (SD1I35, SD2I14)
 - Pisanje poročil za financiranje (SD1I36)
 - Prijava na razpise (SD1I37, SD3I22)
 - Zapis dnevnikov in dnevna dokumentacija (SD3I30)
 - Ostala dela
 - Skrb za urejenost okolja
 - Skrb za hišo in pisarno (SD1I38)

- Vzdrževanje hišnega reda (LD3I12)
- Izobraževanje (SD1I27, SD3I23)
 - Samoizobraževanje (LD3I14)
 - Strokovna izobraževanja (LD2I17)
- Delo v izvršnem odboru društva (SD1I30)

2.6. Prispevek k delu:

- Delo brez uporabnic
 - Notranja organizacija dela (LD4I11, SD2I11, SD2I12)
 - Izobraževanje (LD4I11, LD1I15)
 - Specifičen vidik k izvajanju programa
 - Lastne izkušnje (LD2I12, LD3I9)
 - Sodelovanje z zunanjimi institucijami
 - Sodelovanje s fakultetami (SD1I14)
 - Prijava na razpise in sodelovanje na evropskih projektih (SD1I16, LD1I13)
 - Aktivizem
 - Delo na prepoznavnosti programa (SD1I14)
 - Razvoj programa
 - Iskanje novih idej za nadgradnjo programa (LD1I12)
 - Optimizacija in izboljšava služnosti tehnike (LD1I12)
- Delo z uporabnicami
 - Skupinsko delo z uporabnicami
 - Tematske in kreativne delavnice (LD4I10)
 - Psihosocialna pomoč in podpora
 - Motivacija (SDD3I11)
 - Udeleževanje aktivnosti (SD3I13)
 - Razmišljanje o spremembah (SD3I14)
 - Ponavljanje enakih napak (SD3I15)
 - Pomoč pri vsakodnevnih željah (SD3I11, SD3I12)
 - Terensko delo
 - Izseljene uporabnice (SD1I17)

3. ZNANJA

3.1. Razlike pri delu

3.1.1. Razlike pri delu med zaposlenimi - splošno

- Raznolikost znanj (SD1I18)
 - Odgovarjanje na različne potrebe uporabnic (SD2I129)
 - Doprinos k vsebini in ponudbi programa (SD2I130)
 - Različni vidiki na delo (LD2I102, LD1I104)
 - Boljše rešitve (LD1I104)
- Različno določanje mej (SD3I110)
- Različne izkušnje (LD3I74)
- Deljenje vlog varuhov hišnega reda (SD2I131)
- Delitev v okviru nizkopražne paradigme
 - Liberalnejši in rigoznejši del tima (LD2I103)
- Čas zaposlitve (JD1I86)

3.1.2. Razlike med socialnim delavcem in ostalimi:

- Prisotnost razlik
 - Pozitivni vidik (SD1I130)
 - Način dela (SD2I133)

- Poznavanje relevantne zakonodaje (LD2I107, LD3I76)
- Večja jasnost postopkov (LD4I119)
- Odsotnost razlik (SD3I113)
 - Druge pomembne vrline (SD3I116)
 - Sprejemanje (SD1I131, SD1I132)
 - Potrpežljivost (SD1I133)
 - Opažanje najmanjših sprememb (SD1I135)
 - Razumevanje (SD2I134)
 - Empatija (SD2I134, SD3I115)
 - Postavljanje meja (SD2I35)
 - Pridobljena izobrazba je le dodatek (SD3I15)

3.2. Pridobivanje znanj

3.2.1. Znanja, pridobljena od zaposlenih - splošno

- Drugačne perspektive (SD1I129)
- Metode praktičnega dela (SD2I132, LD1I99)
 - Odzivanje v kritičnih situacijah (LD2I105)
 - Deljenje izkušenj (LD3I75, LD4I117)
 - Sodelovanje z različnimi ljudmi (LD4I118)
 - Deljenje bistvenih znanj z mentorstvom in vzorom (LD1I99)
- Jasno izražanje svojega mnenja (SD3I112)

3.2.2. Znanja, pridobljena od socialnih delavcev:

- Pridobljena znanja:
 - Razumevanje razlik (SD2I136)
 - Učenje iz izkušenj (SD2I137)
 - Napotki, kam po potrebno znanje (LD1I102)
 - Uvajanja in začetni napotki (LD2I109)
 - Tehničnost in poznavanje zakonodaje (LD3I77)
 - Obravnavanje uporabnic (JD1I89)
- Posebnost
 - Izobrazba ne zagotavlja apriorne vsebinske prednosti pri delu (LD2I110)

3.3. Znanja, ki jih strokovni delavci ocenjujejo kot koristna:

- Znanja o delu z ljudmi:
 - Poznavanje relevantne zakonodaje (LD2I51)
 - Motiviranje (LD2I52)
 - Postavljanje meja (LD2I52)
 - Soočanje s kritičnimi situacijami (LD2I52)
 - Konzumiranje umetnosti (LD3I41)
- Osebnostne lastnosti posameznika:
 - Sprejemanje (SD1I84, SD2I83)
 - Potrpežljivost (SD1I85)
 - Razumevanje (SD2I83)
 - Osebnostna rast posameznika (SD3I84)
 - Skrb zase (LD2I52)
 - Splošna razgledanost na humanističnem področju (LD3I40, LD3I38)
 -

- Praktične veščine
 - Odmaševanje odtokov, pleskanje, montažerske sposobnosti (LD3I39)

3.4. Znanja, ki jih strokovni sodelavci ocenjujejo kot koristna:

- Osebnostne lastnosti posameznika:
 - Kreativnost (LD4I69)
 - Fleksibilnost (LD4I70)
 - Iznajdljivost (LD4I71)
 - Samodisciplina (LD4I72)

6.3. Pridobivanje znanj:

- Čas pridobivanja
 - Ves čas (SD1I78)
- Namen pridobivanja
 - Dopolnjevanje praktičnega dela (SD1I79, SD1I82, SD1I83, SD1I81)
 - Osvežitev že pridobljenega znanja (SD1I81)
- Način pridobivanja:
 - Strokovna literatura (SD1I79, SD2I117, LD4I62)
 - Relevantna zakonodaja (LD2I48)
 - Literatura na temo drog, nasilja in soočanja s travmami (LD2I49)
 - Strokovna izobraževanja (SD1I82, LD2I47, LD4I59)
 - Socialna zbornica in socialna akademija (SD1I80, SD2I78)
 - Fakulteta za Socialno delo (SD1I86)
 - Strokovni izpit (SD1I87)
 - Strokovni posveti (SD2I77)
 - Delo policije na področju prepovedanih drog (SD3I84)
 - Zunanji seminarji in delavnice (LD1I48)
 - Brezplačna predavanja in izobraževanja (LD4I61)
 - Izobraževanje iz področja k rešitvam usmerjenega pristopa (LD4I66)
 - Iskustveno učenje (SD1I88)
 - Praktično delo z ljudmi
 - Delo z uporabniki (SD2I76, SD2I81, SD2I83)
 - Različne zaposlitve, opravljanje prostovoljskih nalog (LD4I73)
 - Izmenjava izkušenj s sodelavci (SD2I78, LD4I63, LD4I64)
 - Obnavljanje osnov prve pomoči (LD2I101)
 - Izmenjava izkušenj s sorodnimi organizacijami (SD2I118)
 - Aktivna udeležba v skupnosti Narcotics Anonymous (JD1I70)
- Problem pridobivanja znanj
 - Problematika izobraževanj:
 - Pomanjkanje novih informacij (LD2I50, SD1I83)
 - Cenovna nedostopnost (LD4I60)
 - Prekratek čas zaposlitve (JD1I69)

3.5. Predhodne delovne izkušnje:

- Formalne predhodne delovne izkušnje
 - Prostovoljno delo
 - Društvo stigma (SD2I3)
 - Program varne hiše (SD1I4)
 - Slovenska filantropija (LD4I13)
 - Učna pomoč osebam s subsidiarno zaščito (LD4I13)
 - Delo v glasbeni šoli Parnas (LD4I13)
 - Varna hiša (SD3I3)
 - Hiša za brezdomce (SD3I3)
 - Krizni center (SD3I3)

- Kralji ulice (SD3I3)
 - Različna prostovoljna dela (JD1I5)
- Zaposlitev
 - Društvo Stigma
 - Delo v dnevnem centru (SD2I5)
 - Azilni dom
 - Koordinacija in socialno delo (SD3I4)
 - Dom starejših
 - Negovanje (SD3I5)
- Ostale
 - Zaposlitev
 - Novinarstvo (LD2I3)
 - Fizično-tehnična dela (LD3I3)
 - Administrativna dela (LD3I3,LD1I4)
 - Delo v medijih (JD1I4)
 - Študentsko delo
 - Administrativna dela (LD1I4)
 - Sojenje v športu, treniranje (LD1I4)
 - Moneterske storitve (LD1I4)

3.6. Predhodne izkušnje, ki jih zaposleni ocenjujejo kot pomembne

- Delovne izkušnje
 - Prepoznavanje posameznikovih sposobnosti in alokacija trening nalog
 - Delo v vaterpolu (LD1I5)
 - Delo z osebami s težavami v duševnem zdravju
 - Delo v centru za usposabljanje in izobraževanje in delo v socialnem podjetju (LD3I4)
 - Delo z zasvojenimi
 - Delo z uporabniki nedovoljenih drog, spoznavanje njihovega življenjskega okolja, odkrivanje vzrokov za škodljivo vedenje (SD2I6)
 - Posebna pozornost na ženske uporabnice (SD2I7)
- Lastne izkušnje
 - Vrstniške izkušnje (SD1I6)
 - Izkušnja z zasvojenostjo
 - Zgodovina uživanja drog in vzpostavljena abstinenca (JD1I5)
- Osebnostne lastnosti
 - Empatija (LD2I4)
 - Potrpežljivost in sprejemanje (SD1I8)
 - Delo brez moralnih sodb in pokroviteljskega odnosa (LD1I43)
- Ostala znanja
 - Materialna pomoč uporabnicam in hišna opravila za varno hišo ter stanovanjsko skupino (SD1I17)
 - Fizične spretnosti (SD1I17)

3.7. Metode dela

3.7.1. Delovni odnos soustvarjanja:

- Motivacija uporabnic za spremembe
 - Individualne ali skupinske dejavnosti (SD1I89, SD1I90)
 - Spodbujanje postopnih sprememb (SD2I88)
 - Neformalno druženje (SD2I90)
 - Postopno uvajanje sprememb (LD2I60, LD3I46)

- Opogumljanje (LD3I43)
- Spodbujanje uporabnice k odkrivanju lastne sposobnosti in virov (LD4I74)
- Pozitivna manipulacija (JD1I75)
- Dodajanje moči
 - Opolnomočenje z izkušnjami in čutom za človeka (SD3I88)
 - Prikaz, da položaj ni brezizhoden (LD1I51)
 - Asertivnost (LD1I54)
 - Zaupanje (LD2I29)
 - Razreševanje konfliktov (LD1I58)
 - Spoštovanje uporabničine izkušnje
 - Odstop od moči strokovnjaka (LD2I56, LD4I79)
 - Pristop človek k človeku (LD2I57)
 - Razumevanje perspektive drugega (LD1I56)
 - Občutljivost na človekovo delovanje (LD2I59)
- Ravnanje s sedanostjo
 - Ustvarjanje pozitivnih izkušenj za uporabnice z zgledom (SD1I91, SD3I88)
 - Aktivno poslušanje (SD2I93, LD1I57)
 - Podpora, ko uporabnica izrazi želje za spremembo (SD3I86)
 - Osredotočanje na pozitivne izkušnje kot na izhodišče za delo (LD1I52, LD4I74)
 - Vztrajnost (LD2I55)
 - Spoznavanje uporabnic (LD2I58)
 - Ozaveščanje o možnosti izbire (LD3I42)
 - Postopno uvajanje sprememb (LD4I77)
- Delitev znanja z uporabnico
 - Informiranje uporabnic
 - Prevajanje v jezik, razumljiv uporabnicam (SD1I94, LD4I83)
 - Informiranje preko spletne strani (SD2I91)
 - Letaki in brošure v hiši (SD3I87)
 - Izpostavitve rizičnega ravnanja in prikaz načinov zmanjševanja škode (LD1I53)
 - Iskanje informacij z uporabnico (LD4I80)
 - Trening socialnih veščin z uporabnico (LD4I81)
 - Izražanje lastnega mnenja (SD286)
 - Deljenje lastne izkušnje (LD2I53)
- Druge metode dela:
 - Umirjenost (LD3I46)
- Ovira pri izvajanju metode:
 - Motiviranost uporabnic za spremembo (LD3I45)

3.7.2. Individualno načrtovanje in izvajanje storitev

- Individualni načrt:
 - Prilagajanje uporabnicam (S1I99)
 - Določanje časovnega okvira skupaj z uporabnico (SD2I95)
 - Strinjanje z individualnim načrtom (SD3I91)
 - Ustreznost načrta za uporabnico (SD3I92)
 - Formalna obveza
 - Pogodba (SD1I102)
 - Obnovitev ob izteku pogodbe (SD3I90)
 - Pogoji za bivanje v stanovanjskih skupinah (LD1I59)
 - Cilji:
 - Dostopnost ciljev (SD1I100)
 - Realni, izvedljivi cilji (LD1I60)
 - Skupno uresničevanje ciljev (LD1I61)
 - Seznanjenost zaposlenega z aktualnimi individualnimi cilji vsake uporabnice (LD2I62)

- Nagovarjanje ciljev pri uporabnicah vsak dan (LD2I63)
 - Neformalni pogovori (LD4I85)
 - Svetovanje (LD3I51)
 - Razbremenilni pogovori (LD4I86)
- Pridobivanje ciljev
 - Samoiniciativa uporabnic (SD2I94, SD2I98)
 - Spodbujanje k aktivnemu sodelovanju uporabnice (LD1I64)
 - Podpora pri oblikovanju in uresničevanju ciljev (LD3I48)
- Možni cilji
 - Socialnovarstvene storitve (SD1I101)
- Zagovorništvo (SD2I97, LD3I50)
 - Spremljanje (SD2I96, LD3I49, LD4I84)
- Pridobivanje znanja o metodi:
 - Intervizija (LD1I62, LD2I65, LD3I52)
 - Dodatno izobraževanje (LD1I63, LD3I53)
 - Strokovna literatura (LD2I67, LD4I87)
 - Izkusveno učenje (LD2I67, LD3I54)
 - Osnove motivacijskega intervjuja (LD4I88)
 - Tehnika k rešitvam usmerjenega pristopa (LD4I89)

3.7.3. Supervizija

- Organizacijski vidik supervizije
 - Kontinuiteta (SD1I15)
- Namen supervizije
 - Razjasnjevanje dilem (SD1I16)
 - Izobraževanje o metodah dela (SD1I107)
 - Razumevanje odnosov med zaposlenimi (SD1I108)
 - Možnosti izboljšave programa (SD1I109)
 - Nova spoznanja (SD3I94)
 - Obravnava vseh tematik (LD2I74)
 - Izmenjava mnenj (LD2I75, LD3I57)
- Doživljanje intervizije:
 - Odvisno od supervizorja (LD4I93)
 - Koristnost (LD4I94)
 - Prostor za poglobljeno razreševanje problematike (LD4I95)
 - Večinoma izredno pozitivno (JD1I79)
 - Razbremenitev (LD1I69)
 - Spoznavanje sebe (SD2I110)

3.7.4. Intervizija

- Organizacijski vidik intervizije
 - Kontinuiteta (SD1I110)
- Namen intervizije
 - Izmenjava informacij (SD1I112, SD3I97)
 - Definicija problema (SD1I113)
 - Soustvarjanje rešitev (SD2I103, LD4I97)
 - Obdelava skupnih vprašanj (LD1I70)
- Doživljanje intervizije
 - Varen prostor (SD2I102, SD3I96)
 - Pozitivno (SD3I95, LD4I96, JD1I80)

- Sprostilen učinek (LD2I76)
- Moralna podpora (LD2I77)

3.7.5. Skupinsko delo z uporabnicami:

- Način izvajanja metode
 - Vodenje sestankov (SD1I116, LD1I8, LD2I78, LD3I61)
 - V stanovanjski skupnosti (LD2I79)
 - Kulturno izobraževanje
 - Skupinski ogledi predstav (SD1I117, LD1I81)
 - Tematske delavnice na željo uporabnic (SD2I109)
 - Delavnica šivanja (SD2I110)
 - Risanje (SD2I111)
 - Igranje (SD2I112)
 - Vadbene aktivnosti (SD3I75)
 - Neformalne aktivnosti
 - Peka z uporabnicami (SD3I104)
 - Skupna kosila z uporabnicami (LD2I80)
 - Sodelovanje med zaposlenimi in uporabnicami (LD3I60)
 - Razdelitev nalog (SD3I105)
 - Individualno poučevanje (LD1I79)
 - Izleti (LD3I62)
- Okoliščine izvajanja metode
 - Možnost konfliktov (SD1I11)
 - Brez izpostavljanja uporabnic (SD2I114)
 - Trenutni odnosi med uporabnicami (LD2I82)
 - Preseganje razlik med uporabnicami (LD2I83)
 - Prostovoljna udeležba (LD2I84)
 - Čustvena vznemirjenost uporabnic (LD3I62)
 - Prilagoditev tematskih delavnic potencialnim udeleženkam (LD4I99)
 - Različnost uporabnic (LD4I100)
 - Razporeditev v manjše skupine (LD4I102)
 - Deljenje različnih čustvenih stanj uporabnic (LD4I104)
 - Sprostitev (LD4I105)
- Pridobitev znanj za metodo:
 - Izkustveno učenje (LD4I98, LD2I85)
 - Lastna izkušnja iz različnih področij (LD4I107)

3.7.6. Terensko delo

- Ciljna skupina:
 - Uporabnice ki bivajo v hiši (LD4I16, LD4I17)
 - Terenske uporabnice (SD1I120)
 - Stanovalke stanovanjske skupine (LD2I90)
- Oblike izvajanja metode:
 - Zagovorništvo
 - Spremljevalstvo (SD1I20, SD2I121)
 - Izseljenih uporabnic (SD1I222)
 - K rejniški družini (LD1I85)
 - Na institucije (LD1I86, LD3I66, LD4I108)
 - Urejanje zdravstvene in socialne problematike (LD2I88)
 - Iskanje namestitve (SD1I12)
 - Pomoč na domu uporabnic (SD2I19, LD1I83, LD3I65, LD4I108)
 - Stanovanjska skupina (SD2I120, LD4I109)
 - Sestanki (LD2I90)
 - Selitev (LD1I85)
 - Materialna pomoč uporabnicam

- Paketi Rdečega križa (LD1I87)
 - Pomoč pri opremljanju stanovanja, manjša popravila računalniške opreme (LD2I89)
- Obiski ZPKZ IG (LD4I110)
 - Svetovalna skupina (LD2I91)
- Namen izvajanja metode:
 - Odziv na potrebe terenskih uporabnic (SD2I123, LD3I67)
- Posebnost:
 - Prisotnost na terenu uporabnice (SD2I124)
 - Porazdelitev moči (SD2I12)
 - Vedno več terenskega dela (LD2I86)
 - Oseben odnos z uporabnico (LD2I92)
 - Distanca (LD2I994)
- Znanja:
 - Vsakodnevne življenjske izkušnje
 - Vozniški izpit (LD1I88)
 - Poznavanje institucij (LD1I88)
 - Fizične spretnosti (LD1I88)
 - Zagovorništvo (LD1I88)
 - Interdisciplinaren vidik – združevanje znanj (LD2I93)
 - Delovne izkušnje (LD3I68, LD4I113)

3.7.8. Koordinacija dela:

- Tedenski sestanki
 - Izdelava delovnega načrta (LD1I67, LD2I73)
 - Dogovori o delovnih obveznostih (LD4I5, LD2I75)
 - Izmenjava informacij (LD1I67)
 - Intervizija (LD1I68, LD2I75, LD3I55, LD92)
 - Obdelava primerov uporabnic (LD1I67)
 - Analiza dogajanja v hiši in na terenu (LD2I71)
 - Konstruktivna debata (LD4I91)
 - Nujna metoda dela (SD1I104, LD1I65, LD2I68)
 - Koristnost (SD3I93, LD1I65)
 - Obvezna prisotnost vseh zaposlenih (SD1I104, SD2I100, LD2I70, LD4I90)
- Oglasna deska v hiši (SD2I92)

3.7.9. Krizne intervencije

- Okoliščine kriznih intervencij:
 - Izginotje uporabnice (SD1I125)
 - Predoziranje z drogo (LD2I95)
 - Hujše oblike nasilja (LD2I95)
- Postopki dela v krizni intervenciji:
 - Prijava na policijo ali reševalno službo (SD1I125, SD3I107, LD1I89, LD4I114)
 - Iskanje pogrešane uporabnice (SD1I126)
 - Oživljanje (SD3I107)
 - Oskrba s povoji (SD3I18)
- Znanja, koristna za krizne intervencije:
 - Vztrajnost (SD1I27)
 - Poznavanje osnov prve pomoči (LD2I100, LD4I115)
 - Predhodni pogovori s sodelavci (SD3I109)
- Olajševalne okoliščine:
 - Ohranitev spoštovanja (SD2I128)
 - Prisotnost sodelavca (LD2I97)
 - Mirnost (LD1I91, LD3I72)

- Odločnost (LD2I98, LD3I73)
- Delovne izkušnje (LD3I73)

4. POGLED NA ZASVOJENOST

. Pogled na zasvojenost:

- Vzroki zasvojenosti:
 - Travmatska izkušnja (LD2I24)
 - Nadomestilo (LD2I25)
 - Izhod v sili (LD2I30)
 - Odsotnost strokovne pomoči v otroštvu (SD2I18, SD2I19, SD3I39, SD3I40)
 - Stranski produkt (SD2I20)
 - Izguba nadzora nad lastnim življenjem (LD3I18)
 - Nepravilno postopanje pri razreševanju stiske (SD3I39)
- Strategija preživetja (SD1I45, SD2I16, SD3I38)
- Velik povzročitelj škode (SD1I46)
- Osebna odločitev posameznika (SD1I53, SD3I47, SD3I49, LD1I28, LD3I22, SD3I49, SD3I48)
- Pogled skozi prizmo lastne izkušnje (JD1I39)
- Vzorec vedenja:
 - Samodestruktivno vedenje (SD3I36)
 - Ustaljeni vzorec vedenja (SD3I51)
- Posledice zasvojenosti:
 - Telesne značilnosti (LD4I28)
 - Čustveno razumevanje (LD4I28)
 - Vedenje (LD4I28)
 - Prostitucija (LD4I29)
- Dobre prakse:
 - Izogibanje obsojanju (LD1I32)
 - Dvig samopodobe uporabnice (LD1I33)
 - Spoštljiv in dostojanstven odnos (LD3I21)
 - Poslušanje in pomoč (SD3I50)

3.4. Vloga strokovnega delavca na področju dela z zasvojenimi:

- Soustvarjalec:
 - Vzpostavitev zaupanja (LD2I29, LD4I31)
 - Odgovarjanje na potrebe uporabnikov (SD1I49, SD1I50)
 - Spodbujanje k spremembam (SD1I51, LD1I30, LD4I34)
 - Opolnomočenje (SD1I52, SD2I41, LD4I31)
 - Podpora (SD2I42)
 - Svetovalni pogovor (SD2I42)
 - Omogočanje izbire (LD1I30, LD4I33)
 - Asistenca (LD3I20)
 - Širjenje socialne mreže (LD4I30)
 - Aktivno poslušanje (LD4I30)
 - Iskanje rešitev (LD4I30, LD4I31)
 - Instrumentalna definicija problema (LD4I31)
 - Trening socialnih veščin (JD1I31)
 - Dostopnost (SD2I45)
- Učitelj
 - Prenos znanja (SD1I48)
 - Seznanjenost strokovnega delavca z novostmi (JD1I32)
- Zagovornik
 - Osveščanje javnosti (SD2I72)

- Sonavzočnost (SD2I46)
 - Opozarjanje na nepravilnosti v sistemu (SD1I50)
- Posrednik
 - Povezovanje med zasvojeno osebo in ne zasvojenim svetom (JD1I31)
- Osebnostne lastnosti strokovnega delavca
 - Postavljanje meja (LD2I26)
 - Empatija (JD1I33)
 - Razumevanje (SD2I44)

9.3. Primer osnega kodiranja

Tema: Izobrazba in čas zaposlitve

Št. Izjave	Izjava	Pojem/Tip izobrazbe	Kategorija	Nadkategorija
SD2I1	<i>univerzitetna diplomirana socialna delavka, strokovni izpit sem opravila.</i>	Socialno delo s strokovnim izpitom	Socialno delo	Strokovni delavec
SD2I1	<i>zaposlena sem od leta 2010.</i>	Devet let	Daljše obdobje zaposlitve	Čas zaposlitve
SD2I4	<i>leta 2006 sem se na Stigmi zaposlila preko javnih del</i>	Javno delo		Način zaposlitve

Tema: Predhodne delovne izkušnje

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija – vrste dela	Nadkategorija
SD2I3	<i>od leta 2003 do leta 2006 sem delala kot prostovoljka na Društvu Stigma</i>	Društvo stigma	Prostovoljno delo	Formalne delovne izkušnje
SD2I5	<i>leta 2007 sem dobila zaposlitev kot delavka v dnevnih centrih in na terenu</i>	VH Stigma	Zaposlitev – delo v dnevnem centru in terensko delo	Formalne delovne izkušnje

Tema: Opis programa

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
SD2I26	<i>Varna hiša za uživalke nedovoljenih drog, ki so žrtve nasilja je edini tovrstni program v Sloveniji in Evropi</i>	Edini tovrstni program v Sloveniji		Opis programa
SD2I27	<i>sploh, ker gre za aktivne uživalke</i>	Aktivne uživalke		Ciljna skupina programa
SD2I28	<i>in 24 urni program</i>	24 urni program	Delovni čas	Opis programa
SD2I29	<i>v večini takšnih namestitvenih programih je</i>	Abstinenca ni pogoj	Prednost programa	Opis programa

	<i>pogoj abstinence, kar pri nas ni</i>			
SD2I30	<i>slabost programa se pokaže občasno, ko imamo v hiši nameščene uporabnice, ki si želijo abstinence in tiste, ki o abstinenci še niti ne razmišljajo.</i>	Abstinenčne in ne-abstinenčne uporabnice	Slabost programa	Opis programa

Tema: Opis uporabnic

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
SD2I9	<i>skozi namestitev se ustvarijo tesni odnosi z uporabnicami</i>	Povezanost	povezanost	Odnos z uporabnicami
SD2I23	<i>naše uporabnice so navajene na udarce, to poznajo</i>	Navajenost na udarce	Izkušnje nasilja	Življenjsko okolje uporabnic
SD2I24	<i>božanje pa jih lahko spravlja v veliko stisko</i>	Božanje predstavlja stisko	Nemoč	Osebnosti uporabnic
SD2I25	<i>ker tem pozitivnim dogodkom še prej sledijo občutki krivde, nisem vredna, ne zaslužim si</i>	Občutki krivde, nevrednosti	Pomanjkanje občutka lastne vrednosti	Osebnosti uporabnic
SD2I36	<i>uprabnice so zelo različne</i>	Različnost uporabnic	Spoštovanje razlik	Odnos z uporabnicami
SD2I37	<i>hkrati pa imajo en skupni imenovalac, to je travma v otroštvu</i>	Skupni imenovalac je travma v otroštvu	Travmatske izkušnje	Pretekle izkušnje uporabnic
SD2I38	<i>in konzum drog na zelo škodljiv način, ki jim je v preteklosti pomagal preživeti</i>	Škodljiv konzum drog jim pomaga preživeti	Strategija preživetja	Osebnosti uporabnic
SD2I39	<i>dolgoletna odvisnost je pustila pri teh ženskah globoke psihične posledice in v neredkih primerih potrebujejo psihiatrično pomoč</i>	Psihične posledice zaradi dolgoletne odvisnosti	Težave v duševnem zdravju	Življenjske okoliščine uporabnic
SD2I40	<i>na podlagi izkušenj zanemarjenega otroštva in raznih oblik izkoriščanja že znotraj družine lažje razumemo</i>	Izkušnja zanemarjenega otroštva in raznih oblik izkoriščanja	Travmatske izkušnje	Pretekle izkušnje uporabnic

	<i>odvisnost od drog in tendence k samopoškodbam.</i>			
SD2141	<i>samozaupanja in občutka lastne vrednosti te ženske niso sposobne razviti</i>	Pomanjkanje samozaupanja in občutka lastne vrednosti	Pomanjkanje samopodobe in samozaupanja	Osebnostne lastnosti uporabnic
SD2142	<i>konflikti v družini, izkušnje nasilja znotraj družine in zgodnja spolnost, ki so jo zaznale skozi pomembne druge osebe</i>	Izkušnje nasilja znotraj družine, zgodnja spolnost skozi pomembne druge (spolna zloraba)	Travmatske izkušnje	Pretekle izkušnje uporabnic
SD2143	<i>vse te izkušnje so te ženske omejile pri psihičnem razvoju</i>	Omejitev pri psihičnem razvoju zaradi travmatičnih izkušenj	Težave v duševnem zdravju	Osebnostne lastnosti uporabnic
SD2144	<i>saj preživete travme ne zmorejo predelati</i>	Ne-predelava travme	Težave v duševnem zdravju	Osebnostne lastnosti uporabnic
SD2146	<i>preziranje in podcenjevanje od pomembnih drugih</i>	Negativne izkušnje s pomembnimi drugimi – prezir, podcenjevanje	Travmatske izkušnje	Pretekle izkušnje uporabnic
SD2147	<i>so ponotranjile in iz tega izhaja tudi samoponiževanje</i>	Samoponiževanje		Osebnostne lastnosti uporabnic
SD2148	<i>občutki krivde</i>	Krivda		Osebnostne lastnosti uporabnic
SD2149	<i>občutek nemoči</i>	Nemoč		Osebnostne lastnosti uporabnic
SD2150	<i>naučeno samoponiževanje vodi do negativnih/nezdravih osebnih odnosov tudi v odrasli dobi in se vedno znova in znova ponavlja in potrjuje</i>	Nezdravi/negativni repetitivni osebni odnosi	Negativni osebni odnosi	Življenjske okoliščine uporabnic
SD2151	<i>ženske vsak dan znova oblikujejo/ ustvarijo negativne situacije oziroma izkušnje kar se tiče odnosov v tej smeri, da se potrdi lastna ne vrednost</i>	Poustvarjanje negativnih izkušenj za potrditev lastne ne vrednosti		Življenjske okoliščine uporabnice, Osebnostne lastnosti uporabnic

SD2I52	<i>posledica tega je ženska v prostituciji</i>	Prostitucija		Življenjske okolščine uporabnice
SD2I53	<i>in ženska v nasilnem partnerskem odnosu</i>	Nasilni partnerski odnosi		Življenjske okolščine uporabnice
SD2I54	<i>iz tega pa izhaja že večja posledica – Samodestruktivnost</i>	Samodestruktivnost		Osebnostne lastnosti uporabnic
SD2I55	<i>iz vsega opisanega lažje razumemo uživanje drog, kot način oziroma strategijo preživetja.</i>	Strategija preživetja		Osebnostne lastnosti uporabnic
SD2I56	<i>K takšnemu načinu življenja še se po navadi pridružijo denarne kazni policije</i>	Denarne kazni policije	Kazniva dejanja	Življenjske okolščine uporabnic
SD2I57	<i>kazni zapora</i>	Kazni zapora	Kazniva dejanja - zapor	Življenjske okolščine uporabnic
SD2I58	<i>brezdomstvo</i>	Brezdomstvo		Življenjske okolščine uporabnic
SD2I59	<i>izkoriščevalski zvodniki in dilerji</i>	Izkoriščanje s strani zvodnikov in dilerjev	Negativni osebni odnosi	Življenjske okolščine uporabnic
SD2I60	<i>nemalokrat pa ženska preživlja tudi svojega od drog odvisnega partnerja</i>	Preživljanje zasvojenega partnerja		Življenjske okolščine uporabnic
SD2I61	<i>te ženske so vsak dan izpostavljene rizičnim situacijam izkoriščanja in nasilja na ulici</i>	Izkoriščanje in nasilje na ulici		Življenjske okolščine uporabnic
SD2I62	<i>počitek za ženske uživalke drog je redek</i>	Konstantna nenaspanost		Življenjske okolščine uporabnic
SD2I63	<i>tudi brezdomstvo jih stalno sili, da se zadržujejo zunaj.</i>	Brezdomstvo		Življenjske okolščine uporabnic

SD2I64	<i>čez dan se sicer lahko zadržujejo v dnevnih centrih, vendar dnevni centri ne omogočajo, da bi se dejansko odpočile ali celo zaspale.</i>	Zadrževanje v dnevnih centrih		Življenjske okoliščine uporabnic
SD2I65	<i>ti življenjski pogoji nenehno izčrpavajo žensko</i>	Izčrpanost zaradi pogojev		Življenjske okoliščine uporabnic
SD2I66	<i>povzročijo slabo psihično in fizično stanje.</i>	Slabo psihično in fizično stanje	Težave v duševnem zdravju, Slabo fizično stanje	Osebnostne lastnosti uporabnic
SD2I67	<i>ženske pod takšnimi pogoji pa »rešujejo« svojo stisko z večanjem dnevnih odmerkov, saj drugače ne bi zdržale</i>	Večanje odmerkov za spopadanje s svetom	Strategija preživetja	Osebnostne lastnosti uporabnic
SD2I68	<i>splošna populacija gleda na uporabnice drog s polno predsodki</i>	Predsodki splošne populacije zaradi uporabe drog	Stigmatizacija	Odnos družbe do uporabnic
SD2I69	<i>v njihovih očeh so to ljudje, ki so leni, ničvredni, ...</i>	Predsodki splošne populacije zaradi uporabe drog	Stigmatizacija	Odnos družbe do uporabnic
SD2I70	<i>ko se z ljudmi pogovarjam o naših uporabnicah in čez pogovor pridemo do vzroka torej travme za tak način življenja, je ljudem po navadi vidno žal, da so na nek način gojili sovražno držo</i>	Nepoznavanje ozadja uporabnic	Razlog za predsodke	Odnos družbe do uporabnic
SD2I71	<i>ljudem je ozadje človeka, ki tava po ulici skrito in se odzovejo na prvo žogo</i>	Nepoznavanje ozadja uporabnic	Razlog za predsodke	Odnos družbe do uporabnic

Tema: Opis dela

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
SD2I8	<i>delo v VH je raznovrstno, prepletajo se različne vloge od svetovalke do varuhinje hišnega reda</i>	Vloga svetovalke in varuhinje hišnega reda	Prepletanje različnih vlog	Delo z uporabnicami
SD2I15	<i>prednost je ta, da imaš možnost uporabnico spremljati v dnevu, njene dnevne navade in kako preživi čez dan</i>	Spremljanje uporabnice	Spoznavanje življenjskega sveta uporabnic – izmensko delo	Prednosti dela
SD2I85	<i>smo pa tudi pri sprejemih zelo fleksibilni in se odzovemo na trenutno situacijo oz. stisko uporabnice.</i>	Takojšnja odzivnost na trenutno situacijo uporabnice	Odzivnost	Prednosti dela
SD2I10	<i>pomanjkljivost je prepletanje vloge »pomagalca« in hkrati varuhinje hišnega reda, ker kršitve le tega prinesejo tudi različne opomine in celo ukrep izselitve.</i>	Odnosi med zaposlenimi in uporabnicami – prepletanje vlog	Specifičnost dela z tako ranljivo skupino uporabnic	Pomanjkljivosti dela

Tema: Delovne obveznosti, kot jih prepoznavajo strokovni delavci

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
SD2I13	<i>v nočnem dežurstvu je veliko neformalnih pogovorov/druženj z uporabnicami.</i>	Nočni neformalni pogovori	Neformalna druženja	Delo z uporabnicami
SD2I14	<i>če pa vse počivajo, potem se pa vedno najde kakšna »birokratska« zadeva za začeti ali dokončati</i>	Birokratske zadeve	Administrativna dela	Delo brez uporabnic

Tema: Prispevek k delu

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
SD2I11	<i>moja vloga je predvsem delati v korist uporabnic, ohranяти fleksibilnost programa, v smislu, da se program prilagaja uporabnicam in njihovim potrebam</i>	Ohranjanje fleksibilnosti programa za potrebe uporabnic	Organizacija dela	Oblikovanje program

SD2I12	<i>pa tudi zaposlenih , moje prepričanje je, da zadovoljen človek zmore ponuditi veliko več sebe ljudem okrog njega</i>	Ohranjanje zadovoljstva zaposlenih	Organizacija dela	Oblikovanje programa
--------	---	------------------------------------	-------------------	----------------------

Tema: Razlike med delom, kot jih opažajo zaposleni

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
SD2I129	<i>to, da smo različni je zelo zaželeno, ker so tudi naše uporabnice zelo različne.</i>	Različnost zaposlenih je koristna zaradi različnosti uporabnic	Odgovarjanje na različne potrebe uporabnic	Raznolikost znanj
SD2I130	<i>razlike so velik pozitiven doprinos k vsebini in ponudbi programa.</i>	Doprinos k vsebini in ponudbi programa		Raznolikost znanj
SD2I131	<i>vsi zaposleni pa smo na nek način varuhi hišnega reda in ostalih pravil določenih s programom varne hiše</i>	Varuhi hišnega reda in ostalih pravil določenih s programom		Deljenje vlog

Tema: Razlike med socialnim delavcem in ostalimi zaposlenimi

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
SD2I133	<i>razlike se kažejo v načinu dela</i>	Način dela		Prisotnost razlik
SD2I134	<i>bolj kot sama izobrazba pa je pomembno, da ima človek na takšnem delovnem mestu veliko razumevanja empatije, sočutja,</i>	Razumevanje, empatija, sočutje	Osebnostne lastnosti	Odsotnost razlik
SD2I135	<i>hkrati pa, da zmore s spoštovanjem postaviti meje tam, kjer je potrebno</i>	Postavljanje meja		Odsotnost razlik

Tema: Predhodne izkušnje, ki jih zaposleni ocenjujejo kot pomembne

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
SD2I6	<i>ves ta čas sem delala z uporabniki in uporabnicami nedovoljenih drog, spoznavala njihov način življenja, odkrivala vzroke za destruktivno škodljiva vedenja</i>	Delo z uporabniki nedovoljenih drog, spoznavanje njihovega življenjskega okolja, odkrivanje vzrokov za škodljivo vedenje	Delo z zasvojenimi	Delovne izkušnje

SD2I7	<i>ves ta čas sem bila posebej pozorna na ženske uporabnice, njihove potrebe, njihov način preživetja</i>	Posebna pozornost na ženske uporabnice	Delo z zasvojenimi	Delovne izkušnje
-------	---	--	--------------------	------------------

Tema Znanja, pridobljena od socialnih delavcev

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
SD2I136	<i>sem človek, ki se vedno učim razumeti razlike, jih spoštovati in sprejemati</i>	Razumevanje razlik		Pridobljena znanja
SD2I137	<i>vsak človek te lahko veliko nauči, če ostaneš odprtega duha, pa naj bo to sodelavec, sodelavka, uporabnica ali uporabnik, vsak/a na svoj način</i>	Učenje iz izkušenj		Pridobljena znanja

Tema: Znanja pridobljena od sodelavcev

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
SD2I132	<i>skozi praktično delo se vedno učim tudi od ostalih zaposlenih z izmenjavo znanj in izkušenj</i>	Izmenjava znanj in izkušenj skozi praktično delo		Metode praktičnega dela

Tema: Metode dela – DELOVNI ODNOS SOUSTVARJANJA

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
SD2I86	<i>recimo če je pred menoj uporabnica, ki si želi abstinence iz danes na jutri, samo izrazim svoj pomislek ali nasvet</i>	Izražanje lastnega mnenja		Delitev znanja z uporabnico
SD2I88	<i>na hitro odsekati z vsem zelo redko, skoraj nikoli ne prinese pozitivnih rezultatov.</i>	Spodbujanje postopnih sprememb		Motivacija uporabnic za spremembe
SD2I89	<i>največ preko pogovorov/svetovanj</i>	Pogovor		Motivacija uporabnic za spremembe
SD2I90	<i>neformalna druženja</i>	Neformalno druženje		Motivacija uporabnic za spremembe

SD2191	<i>informiranost preko spletne strani</i>	Informiranost preko spletne strani	Informiranje uporabnic	Delitev znanja z uporabnico
SD2193	<i>Bolj kot vsa napisana paleta znanja iz knjig, mi je (najbolj) uporabna metoda prisluhnti človeku, kot človek, ga slišati, skratka zmožnost videti človeka takšnega kot je, ga sprejeti in iz tega naprej se odvijajo druge (po potrebi) oblike pomoči</i>	Aktivno poslušanje		Ravnanje s sedanjostjo

Tema: Metode dela – INDIVIDUALNO NAČRTOVANJE

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
SD2194	<i>Uporabnica prinese željene cilje</i>	Samoiniciativa uporabnice	Pridobivanje ciljev	Cilji
SD2195	<i>skupaj z njo določimo časovni okvir</i>	Določanje časovnega okvira	Prilagajanje uporabnicam	Individualni načrt
SD2196	<i>po potrebi spremstva</i>	Spremstva	Zagovornišvo	Zagovornišvo
SD2197	<i>zagovornišvo</i>	Zagovornišvo		Zagovornišvo
SD2198	<i>tekom dela se je izkazala najbolj primerna in uspešna metoda ta, če uporabnica sama v miru napiše kaj bi želela urediti/doseči v naslednjih mesecih</i>	Samoiniciativa uporabnice	Pridobivanje ciljev	Cilji

Tema: Metode dela – SUPERVIZIJA

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
SD21110	<i>super, še en vidik spoznavanja sebe</i>	Spoznavanje sebe	Reflektiranje	Namen supervizije

Tema: Metode dela – INTERVIZIJA

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
SD2102	<i>zame so zelo pomembne, pomemben mi je občutek varnosti</i>	Občutek varnosti	Varen prostor	Doživljanje intervizije
SD2103	<i>in zaupanja podeliti vse svoje občutke, vprašanja, nemoč s sodelavkami in sodelavci</i>	Občutek zaupanja za deljenje lastne nemoči s sodelavci	Soustvarjanje rešitev	Namen intervizije

Tema: Metode dela – SKUPINSKO DELO Z UPORABNICAMI

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
SD2I108	<i>v Igu sem imela skupinsko delo</i>	ZPKZ IG	Svetovalne delavnice na drugih institucijah	Lokacija izvajanja
SD2I109	<i>tematske delavnice na željo uporabnic</i>	Tematske delavnice	Tematske delavnice na željo uporabnic	Način izvajanja metode
SD2I110	<i>Za naše uporabnice organiziramo različne delavnice –šivanje</i>	Šivanje	Tematske delavnice na željo uporabnic	Način izvajanja metode
SD2I111	<i>risanje</i>	Risanje	Tematske delavnice na željo uporabnic	Način izvajanja metode
SD2I112	<i>igranje</i>	Igranje	Tematske delavnice na željo uporabnic	Način izvajanja metode
SD2I113	<i>športne aktivnost</i>	Vadbene aktivnosti	Tematske delavnice na željo uporabnic	Način izvajanja metode
SD2I114	<i>na skupinah se ne dotikamo osebnih stvari, razen če se uporabnica sama izpostavi.</i>	Brez izpostavljanja uporabnic	Brez izpostavljanja uporabnic	Okoliščine izvajanja metode

Tema: Metode dela – TERENSKO DELO

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
SD2I119	<i>poteka na različnih lokacijah, dom uporabnic</i>	Pomoč na domu uporabnic	Materialna pomoč uporabnica	Oblika izvajanja metode
SD2I120	<i>podporno stanovanje</i>	Stanovanjska skupina	Terensko delo	Oblika izvajanja metode
SD2I121	<i>spremljanje</i>	Spremljanje	Zagovorništvo	Oblika izvajanja metode

SD2I123	<i>pri terenskem delu gre večinoma za odziv na potrebe in želje terenskih uporabnic</i>	Odziv na potrebe in želje uporabnic		Namen terenskega dela
SD2I124	<i>Terensko delo ima to posebnost, da smo mi na terenu uporabnice</i>	Na terenu uporabnice		Posebnost
SD2I125	<i>Delo na terenu je včasih bolj sproščeno v smislu tega, da se ne prepletata vlogi varuha hišnega reda in »pomagalca«.</i>	Enakost uporabnicam	Porazdelitev moči	Posebnost dela

Tema: Metode dela – KOORDINACIJA DELA

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
SD2I92	<i>pa oglasne deske v hiši</i>	Ozaveščanje	Oglasna deska	Organizacija
SD2I100	<i>Tedenski sestanki so čas v tednu, ko smo vsi zaposleni prisotni in se imamo priložnost videti in slišati, ker se drugače zaradi narave dela ne srečamo</i>	Prisotnost vseh	Tedenski sestanki	Organizacija

Tema: Metode dela – KRIZNE INTERVENCIJE

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
SD2I128	<i>v teh letih mojega dela je bilo precej takšnih situacij, vedno se trudim, da se po svoji zmožnosti najboljše odzovem, da ohranim spoštovanje ne glede na »težo« situacije</i>	Ohranitev spoštovanja		Osebnostne lastnosti - znanja
SD2I100	<i>sicer pa na prvo mesto postavljam poznavanje osnov prve pomoči in pa hladnokrvnost.</i>	Poznavanje osnov prve pomoči		Postopki dela v krizni intervenciji

Tema: Pogled na zasvojenost

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
SD2I116	<i>če gledam na odvisnost skozi uporabnice, potem gledam na odvisnost, kot strategijo preživetja</i>	Pogled skozi uporabnice		Strategija preživetja
SD2I118	<i>skozi delo z ljudmi se večkrat vprašam, kje so bile socialne službe, ko so bili to otroci</i>	Odsotnost strokovne pomoči v otroštvu		Vzrok zasvojenosti

SD2I19	<i>kaj se je dogajalo v šolah, da so spregledali modrice in ostale znake zlorab</i>	Odsotnost strokovne pomoči v otroštvu		Vzrok zasvojenosti
SD2I20	<i>zasvojenost od nedovoljenih drog pri naših uporabnicah jemljem, kot »stranski produkt«</i>	Stranski produkt		Vzrok zasvojenosti

Tema: Vloga strokovnega delavca na področju z zasvojenimi

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
SD2I72	<i>zato je treba osveščati javnost na način, da bodo lažje sprejeli in razumeli ljudi, ki uživajo nedovoljene droge, ki se znajdejo v prostituciji, postanejo brezdomni</i>	Osveščanje javnosti		Zastopnik
SD2I41	<i>opolnomočenje</i>	Opolnomočenje		Soustvarjalec
SD2I42	<i>podpora</i>	Podpora		Soustvarjalec, zastopnik, zagovornik
SD2I43	<i>individualni pogovori</i>	Svetovalni pogovori		Soustvarjalec
SD2I44	<i>razumevanje</i>	Razumevanje		Zastopnik
SD2I45	<i>kljub »življenju na robu« jim damo vedeti, da smo tukaj, isti kot oni, v istem svetu</i>	Tako uporabnik kot strokovnjak sta v istem svetu	Sonavzočnost	Zagovornik
SD2I46	<i>če potrebujejo karkoli smo jim vedno na voljo.</i>	Dostopnost		Soustvarjalec