

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

Sandra Mišić

**Pogledi študentk Fakultete za socialno delo na podporo in pomoč
uporabnikom s strani zaposlenih na področju uveljavljanja pravic
iz javnih sredstev**

DIPLOMSKO DELO

Ljubljana, 2020

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

Sandra Mišić

**Pogledi študentk Fakultete za socialno delo na podporo in pomoč
uporabnikom s strani zaposlenih na področju uveljavljanja pravic
iz javnih sredstev**

DIPLOMSKO DELO

MENTOR: doc. dr. Bojana Mesec

SOMENTOR: as. Mojca Šeme

Ljubljana, 2020

ZAHVALA

Za začetek bi se rada zahvalila mentorici doc. dr. Bojani Mesec, ki mi je omogočila mentorstvo pod svojim strokovnim okriljem. Predvsem pa bi se rada zahvalila somentorici as. Mojci Šeme, ki me je spremljala na moji poti izdelave diplomskega dela od začetka do konca. Hvaležna sem ji za ves namenjen čas, za trud, predvsem pa vse dobronamerne komentarje in predloge.

Mojca, iz srca hvala za vso angažiranost, pomoč in podporo.

Pogledi študentk Fakultete za socialno delo na podporo in pomoč uporabnikom s strani zaposlenih na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev

POVZETEK:

V diplomski nalogi sem raziskala, kaj je tisto, kar vpliva na raznolikost v obravnavi uporabnikov, ki prihajajo na oddelke uveljavljanja pravic iz javnih sredstev. Kot sem uvidela, se namreč nudenje pomoči in podpore s strani socialnih delavcev razlikuje tako po različnih centrih po Sloveniji kot tudi znotraj posameznih centrov za socialno delo, do česar pa ne bi smelo prihajati, saj vstopajo na omenjeno področje ravno najbolj ranljivi uporabniki, ki potrebujejo odnosno, celostno pomoč in podporo.

V pregledu problematike sem se tako sprva osredotočila na področje uveljavljanja pravic iz javnih sredstev ter organizacijske pogoje, znotraj katerih delujejo zaposleni. Po tem pa sem se posvetila tudi možnim osebnostnim vplivom socialnih delavcev na nudenje pomoči in podpore uporabnikom. V drugem delu diplomske naloge sem prikazala rezultate, pridobljene na podlagi kvalitativne raziskave, znotraj katerih sem interpretirala poglede študentk Fakultete za socialno delo na to, kako poteka delo s strani socialnih delavcev omenjenega področja.

Kljub temu da je bilo tekom raziskave opaziti, da lahko udejanjanje socialnega dela variira od socialnega delavca do socialnega delavca, pa bi kot glavni problem izpostavila zlasti današnjo neoliberalizacijo. Izkazalo se je namreč, da je neoliberalna logika spremenila delovanje centrov za socialno delo, ki so se bili primorani podrediti zahtevam države ter pričeti delovati pod težo birokratizacije oziroma upravno-administrativnih postopkov. Hkrati pa so se zaradi primoranosti države k varčevanju centri za socialno delo začeli srečevati z vse večjo kadrovske podhranjenostjo, na podlagi katere se ves stres lomi na nekaj posameznikov, ki so preobremenjeni, izgorevajo in ne zmorejo biti več empatični. Raziskava je tako pokazala, da na vzpostavitev delovnega odnosa, ki je ključno orodje naše stroke pri nujenju podpore in pomoči, vpliva predvsem pomanjkanje časa, zaradi česar bi bilo centrom za socialno delo potrebno omogočiti zaposlitev večjega števila socialnih delavcev, predvsem pa jih razbremeniti birokratskega urejanja, saj bodo le znotraj časovne fleksibilnosti lahko udejanjali socialno-delovne koncepte.

KLJUČNE BESEDE: uveljavljanje pravic iz javnih sredstev, neoliberalizacija, pomanjkanje časa, kadrovska podhranjenost, preobremenjenost, osebne lastnosti socialnih delavcev

The views of students of the Faculty of Social Work on helping and providing support to the users on behalf of employees in the departments of exercise of rights to public funds

ABSTRACT:

In my thesis, I researched what has a significant impact on different treatments of users visiting the departments of exercise of rights to public funds. The way social workers help and provide support varies not only in different social work centres in Slovenia but also within individual social work centres. This should not happen due to the fact that the most vulnerable users who need comprehensive help and support are entering this area.

When dealing with the topic I initially focused on the field of exercise of rights to public funds as well as on the organisational conditions for employees. Secondly, I focused on the possible effects of social workers' personality traits on helping users and providing support. In the second part of my thesis, I illustrated the qualitative research results which helped me interpret the views of students at the Faculty of Social Work on the work of social workers in this field.

Although my research showed that putting social work in practice differs from one social worker to another, I see neoliberalisation as the main problem nowadays. Neoliberal logic changed the way social work centres operate. They were forced to submit to the requests of the state and start operating in accordance with administrative procedures, which led to bureaucratisation. Moreover, since the government is saving money, the social work centres have to deal with the increased lack of human resources. Individual workers are stressed, overworked, burned out and are therefore no longer capable of empathy. As also evident in the research, the establishment of a working relationship which in our field proves crucial for providing support and help is mainly affected by lack of time. This is why social work centres should be able to employ more social workers, and, more importantly, spare them bureaucratic work. Only in flexible working-time arrangements they will be able to fully integrate social work concepts in their activities.

KEYWORDS: exercise of rights to public funds, neoliberalisation, lack of time, lack of human resources, overwork, social workers' personality traits

Kazalo vsebine

1	UVOD	1
2	PODROČJE UVELJAVLJANJA PRAVIC IZ JAVNIH SREDSTEV	3
2.1	MATERIALNA POMOČ PO KATALOGU JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO	4
2.2	ODLOČANJE PO PROSTEM PREUDARKU	4
2.3	KODEKS ETIČNIH NAČEL V SOCIALNEM VARSTVU	6
3	BIROKRATSKI PRISTOP	8
3.1	NEOLIBERALIZACIJA SOCIALNOVARSTVENIH STORITEV	9
3.2	POMANJKANJE ČASA	9
3.3	KADROVSKA PODHRANJENOST	10
3.4	REORGANIZACIJA CENTROV ZA SOCIALNO DELO	11
4	STRES IN IZGORELOST	13
5	KAKOVOST OSEBNEGA STIKA	15
5.1	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV IN NJIHOVO ZNANJE	16
5.2	MEDOSEBNO OZIROMA SOCIALNO ZAZNAVANJE	17
6	FORMULACIJA PROBLEMA	22
7	METODOLOGIJA	24
7.1	VRSTA RAZISKAVE	24
7.2	TEME RAZISKAVE	24
7.3	MERSKI INSTRUMENTI	27
7.4	POPULACIJA IN VZOREC	27
7.5	ZBIRANJE PODATKOV	27
7.6	OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	29
8	REZULTATI	30
8.1	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO	30
8.2	PROSTI PREUDAREK	32
8.3	KODEKS ETIČNIH NAČEL V SOCIALNEM VARSTVU	35
8.4	BIROKRATSKI PRISTOP	37
8.5	KOLIČINA ČASA	40
8.6	KOLIČINA KADRA	42
8.7	STRES IN IZGORELOST	43
8.8	OSEBNI STIK	45

8.9	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV	48
8.10	ZNANJE SOCIALNIH DELAVCEV	50
8.11	DISKRIMINACIJA	51
9	RAZPRAVA.....	54
10	SKLEPI	61
11	PREDLOGI.....	63
12	SEZNAM UPORABLJENIH VIROV IN LITERATURE.....	67
13	PRILOGE	70
13.1	MERSKI INSTRUMENT	70
13.2	INTERVJUJI	72
13.3	KATEGORIZIRANJE	179
13.4	ODNOSNO KODIRANJE.....	194

1 UVOD

O raznolikih načinih dela na oddelkih za uveljavljanje pravic iz javnih sredstev sem pričela razmišljati na eni izmed mojih praks na centru za socialno delo. Med zaposlenimi na tem oddelku sem namreč opazila raznolikost pristopov k nudenju podpore in pomoči uporabnikom, tako zbirokratizirane načine dela kot tudi delo, utemeljeno na načelih sodobnega socialnega dela, pri katerem je bilo v ospredju vzpostavljanje odnosa z uporabnikom oziroma uporabniškim sistemom. Zmotilo me je predvsem zbirokratizirano postopanje k nudenju podpore in pomoči ljudem v stiski. V tem kontekstu pa me je zanimalo, kaj je tisto, kar vpliva na to, da se zaposleni na oddelkih za uveljavljanje pravic iz javnih sredstev do uporabnikov odzivajo na tak način.

Spraševala sem se, ali gre v prvi vrsti morda za vpliv neoliberalizacije na organizacijo centrov za socialno delo, ki so se primorani večino časa ukvarjati z birokracijo in pravilno izvedbo postopkov, kar jim preprečuje udejanjanje socialnega dela. Prav tako pa sem razmišljala o tem, če na bolj zbirokratiziran način nudenja podpore in pomoči morebiti vpliva tudi kadrovska podhranjenost na centrih – stisk med ljudmi je namreč vse več, Skupščina o reorganizaciji CSD-jev (2019) pa že več kot deset let jasno beleži pomanjkanje vsaj 30 odstotkov zaposlenih. Tako menim, da zaradi ukvarjanja z birokracijo in posledičnim pomanjkanjem časa za udejanjanje socialnega dela zaposleni z uporabniki težko vzpostavijo stik. Za vzpostavljanje odnosa oziroma reševanje stisk pa je potreben ravno čas, ki pa ga vrste pred pisarnami socialnih delavcev zagotovo skrajšujejo.

Način nudenja podpore in pomoči pa verjetno ni odvisen le od delovnih pogojev, ki jih imajo zaposleni v določeni organizaciji, temveč po mojih opažanjih s prakse variirajo tudi od strokovnega delavca do strokovnega delavca. V tem kontekstu me je tako zanimalo, kaj je tisto, kar vpliva na omenjeno raznolikost v načinu nudenja podpore in pomoči med strokovnimi delavci, ki delujejo znotraj enega centra. Zakaj nekateri od njih z uporabniki lažje kot drugi vzpostavijo delovni odnos, kot ga utemeljuje sodobna doktrina socialnega dela? Kot sta zapisali Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019, str. 30), se mora namreč znotraj odnosa, da bi se v njem ustvarila primerna pomoč, strokovnjak spoštljivo povezati z uporabnikom, s katerim nato tudi soraziskujeta njegove vire in soustvarjata poti do zelenega cilja. V tem kontekstu me je v nalogi zanimal vpliv osebnostnih razlik in razlik v predhodni izobrazbi med socialnimi delavci na sposobnost vzpostavljanja odnosa z uporabniki. Predvsem pa me je zanimalo, kako na njihovo delovanje v delovnem odnosu vplivajo učinek prvotnosti (Asch,

1946; v Hayes in Orrell, 1998) oziroma predhodne informacije (Kelley, 1950; v Hayes in Orrell, 1998), halo učinek (Thorndike, 1920; v Hayes in Orrell, 1998) in osebna epistemologija socialnega delavca ter z njo povezani morebitni predsodki in stereotipi.

Diplomska naloga je tako sestavljena iz dveh delov. V prvem delu razdelam pregled problematike, pri katerem sprva nekoliko predstavim področje uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, nato pa nadaljujem z organizacijskimi pogoji ter možnimi osebnostnimi vplivi socialnih delavcev na nudenje pomoči in podpore uporabnikom. V drugem delu pa prikažem potek svoje kvalitativne raziskave oziroma analizo rezultatov, pridobljenih na podlagi intervjujev osmih študentk Fakultete za socialno delo, ki so opravljale prakso na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev. Zanimal me je namreč njihov pogled na to, kako potekata pomoč in podpora uporabnikom na omenjenem oddelku, kajti menila sem, da študentke še niso ujete v dnevno rutino centrov za socialno delo, hkrati pa imajo sveža teoretična znanja, ki jih lahko neposredno povežejo s prakso.

2 PODROČJE UVELJAVLJANJA PRAVIC IZ JAVNIH SREDSTEV

Na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev lahko z enotno vlogo uveljavljamo pravice, kot so otroški dodatek, denarna socialna pomoč, varstveni dodatek in državna štipendija ter znižano plačilo vrtca, subvencija najemnine, pravica do kritja razlike do polne vrednosti zdravstvenih storitev in pravica do plačila prispevka za obvezno zdravstveno zavarovanje. To storimo tako, da izpolnjen obrazec po pošti ali osebno oddamo na Centru za socialno delo, kjer imamo stalno prebivališče. Zraven pa moramo priložiti tudi priloge, če so te zahtevane (Vloga za uveljavljanje pravic iz javnih sredstev, b. d.).

Za določene pravice pa se oddajajo posebne vloge. Te sem tekom prakse opazila predvsem za primere izrednih denarnih pomoči, pogrebnin in posmrtnin, družinskih prejemkov, za pravice iz zavarovanj za starševsko varstvo in za sprejem v institucionalno varstvo.

Kot je zapisala Koren (2018, str. 45), socialne delavke oziroma delavci prejmejo katerekoli od omenjenih vlog, preverijo izpolnjene podatke in v primeru, da določena pravica osebi pripada, le-to tudi odobrijo. Po besedah avtorice odločitve zaposlenih redkokdaj temeljijo na podlagi prostega preudarka, saj za večino namesto njih odloči kar računalniški sistem. S slednjim pa se socialni delavci po opažanjih avtorice velikokrat ne strinjajo, saj so mnenja, da določene osebe dobijo premalo pomoči, kot jo v resnici potrebujejo, a glede tega ne morejo veliko storiti, saj morajo upoštevati tako sistem kot tudi zakonodajo.

Kot je zapisala Vujičić Vignjević (2018, str. 73 in 74), se je torej z vzpostavitvijo Zakona o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev ter s sodobnim načinom nadzorovanja ljudi delo socialnih delavcev spremenilo. Namesto da bi uporabljali svoje metode, so se morali v večini posvetiti tehnološki ravni in nepopustljivemu sledenju členom novega zakona, ki pa nista v korist uporabnikom. Centri za socialno delo pa so tako po besedah omenjene avtorice končali kot podpora ustanovam, v katerih se socialno delo skorajda ne prakticira, država pa naj bi bila tista, ki je pridobila nadzor.

Tako je tudi Sitar Surić (2016, str. 137 in 138) mnenja, da je država tista, ki socialnim delavcem preprečuje udeležanje konceptov socialnega dela. Po besedah avtorice so centri za socialno delo namreč postali v veliki meri administrativno in pravno usmerjeni. Tako pa meni, da kljub temu, da so v omenjenih organizacijah zaposlene osebe s socialno delovno izobrazbo, naša stroka izgublja pomen, saj prevladujejo upravni postopki in birokracija. Potemtakem se po mnenju avtorice socialno delo še bolj oddaljuje od centrov za socialno

delo, saj po njenih opažanjih tamkajšnjim zaposlenim primanjkuje tako časa kot prostora za vzpostavljanje delovnega odnosa oziroma soustvarjanje z uporabniki ter krepitev njihove moči.

2.1 MATERIALNA POMOČ PO KATALOGU JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO

Po Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo (Skupnost centrov za socialno delo, 2018, str. 199), naj bi sprva sledilo podajanje informacij uporabniku, vključno s podporo pri izpolnjevanju vloge. Socialni delavec mora tako uporabniku pojasniti ureditev, po kateri deluje, ter pogoje za uveljavljanje določenih pravic. Ko tekom pogovora spozna realno sliko uporabnikovega življenja, pa lahko na podlagi te tudi opredeli, za katere pravice lahko oseba zaprosi ter kaj mora za to storiti. Delo tu pa ni omejeno zgolj na omenjeno področje. Uporabnika se lahko napoti tudi na katero izmed ostalih področij centra ali kam drugam, v kolikor se zdi to potrebno.

Celoten postopek obravnave uporabnika naj bi na takšen način potekal okoli 30 minut, kot je zapisala Vujičić Vignjević (2018, str. 75), pa se lahko za bolj korektno odločanje socialni delavci odpravijo tudi na terensko delo, s pomočjo katerega lažje uvidijo, kakšno je realno stanje uporabnikovega življenja. Tega naj bi bilo danes po besedah omenjene avtorice vse manj, saj postaja veliko bolj pomembno število izdanih odločb. Po avtoričinem mnenju pa so lahko tako razsodbe zaposlenih večkrat nepravilne, kajti socialni delavci do svojih zaključkov pridejo kar na podlagi informacij, razvidnih iz sprejetih vlog.

2.2 ODLOČANJE PO PROSTEM PREUDARKU

Kot je v svojem delu zapisala Gerbec (2005), socialni delavci ne morejo spreminjati upravnega postopka, saj so pravila zavezujoča. Pri materialnem pravu pa imajo nekoliko bolj proste roke, saj se lahko poslužijo prostega preudarka. Srđić in Miljković (1979, str. 1310) sta slednjega opredelila kot zakonsko dodeljeno pristojnost oziroma pravico, ki upravnim organom omogoča, da pri odločanju izmed več možnosti izberejo tisto, ki se jim zdi najbolj ustrežna. Kot sta zapisali Gutić in Hribar (2010, str. 148), pa na podlagi diskrecijske pravice oziroma pravice do odločanja po prostem preudarku utemeljujejo svoje odločitve tudi socialni delavci na področju dodeljevanja denarnih pomoči.

Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti pri tem opredeljuje (2019): »Namen izredne denarne socialne pomoči je kritje izrednih stroškov, ki so vezani na preživljanje in jih z lastnim dohodkom ali lastnim dohodkom družine ni mogoče pokriti. Namenjena je tudi v primeru, če se oseba ali družina iz razlogov, na katere ni imela vpliva, znajde v položaju materialne ogroženosti. Dodeli se v obliki enkratnega zneska ali za obdobje od 3 do 6 mesecev.«

Zakon o socialno varstvenih prejemkih (2010) pa še dodaja: »Višina izredne denarne socialne pomoči mesečno ne sme presegati višine enega minimalnega dohodka samske osebe ali družine, v enem koledarskem letu pa ne sme presegati višine petih njenih minimalnih dohodkov, od katerih se lahko višina treh njenih minimalnih dohodkov dodeli le za izredne stroške, nastale zaradi naravne nesreče ali višje sile« (33. člen, 3. odstavek).

Iz navedenega je tako jasno, da so socialni delavci po eni strani omejeni, zaradi česar morajo upoštevati določena časovna obdobja in predpisane višine glede na cenzus posameznika oziroma družine. Po drugi strani pa so znotraj teh omejitev dokaj prosti, kar pa lahko zaposlenim po mojem mnenju povzroča kar nekaj preglavic, saj pogoji, ob katerih naj bi bila oseba do določene pravice upravičena, niso povsem jasno določeni. Po mojih opažanjih imajo tako največ težav zlasti z razumevanjem pojma višje sile, ki ga vsak zaposleni drugače interpretira. Kot je zapisala Šugman Bohinc (1997, str. 307), pa pove vsako opažanje več o tistem, ki interpretira, kot pa o tem, kar je predmet interpretacije. Zatorej menim, da niti ni presenetljivo, da prihaja do razlik med odločitvami posameznih socialnih delavcev kot tudi upravnih organov nasploh, saj se razumevanja, znanje in izkušnje zaposlenih razlikujejo.

Pravilno odločanje po prostem preudarku je torej odvisno predvsem od strokovne usposobljenosti delavcev, njihovih izkušenj, splošne razgledanosti in poznavanja določene problematike (Steska, 1941, str. 169). Povezala pa bi ga tudi z epistemologijo konkretnega socialnega delavca. Kot je zapisala Šugman Bohinc (1996, str. 404), obstaja namreč neskončno možnih interpretacij, saj vsak opazovalec interpretira na svoj način, vsaka interpretacija pa je zatorej ustrezna le v določenem kontekstu. Potemtakem menim, da lahko prihaja do različnih odločitev zaposlenih na podlagi njihovih življenjsko pridobljenih sklopov predpostavk, na katerih temelji tudi njihovo razumevanje uporabnikove situacije.

Hribar in Gutic (2010, str. 145 in 147) sta predstavili predvsem problematiko tipskih odločb, ki imajo že vnaprej določeno računalniško obliko in posledično otežujejo uvid v osebne okoliščine uporabnikov. Socialni delavec tako ob prejetju vloge po besedah omenjenih avtoric

pregleda podatke uradnih evidenc in na podlagi lastne interpretacije le-teh tudi izda odločbo. V tem kontekstu pa sta navedli tudi primer, da lahko na tak način za tovorni avto, ki se zaradi svojega slabega stanja ne upošteva kot premoženje, zaposleni zaključijo, da bo ta romski družini omogočil preživljanje, saj bodo z njim zbirali odpadne kovine. Zatorej jim na podlagi te predpostavke zmanjša ali celo ukine denarno pomoč, čeprav jim je v resnici zbiranje odpadnih kovin z zakonom prepovedano, prav tako pa se železo prodaja po zelo nizki ceni in družini ne more omogočati preživetja. Poleg tega pa se takšne vrste vozilo uporablja zlasti za druge dejavnosti, kot je transport drv in surovin za zidavo.

Hribar in Gutic (2010, str. 148 in 149) sta tako na podlagi zgoraj opisanega primera zaključili, da imajo socialni delavci moč, da na podlagi prostega preudarka odločijo v korist uporabnikov ali pa svojo pravico zlorabijo v njihovo škodo, predvsem v situacijah, ko na njihovo presojanje vplivajo predsodki oziroma ko ne upoštevajo položaja družbene izključenosti uporabnikov.

Po besedah Hribar in Gutic (2010, str. 148) gre torej pri dodeljevanju denarnih pomoči na podlagi prostega preudarka za pomembne odločitve, v kontekstu katerih se uporabnikom odobri ali zavrne pomoč. Avtorici pa sta tako izpostavili, da so ravno zaradi tega socialni delavci tudi zakonsko zavezani, da morajo za svoje odločitve navesti tako razloge kot tudi razlago obsega in namena prostega preudarka.

2.3 KODEKS ETIČNIH NAČEL V SOCIALNEM VARSTVU

Z Zakonom o socialnem varstvu (2007) je določeno, da so socialnovarstvene storitve naravne pravice, ki so pod enakimi pogoji dostopne vsem posameznikom. Pri uveljavljanju teh so po tem zakonu ključna načela, kot so načelo enake dostopnosti, načelo zakonsko določene proste izbire oblik in načelo socialne pravičnosti. Gre torej za prizadevanje za vzpostavitev mnogovrstnih oblik strokovne pomoči, s pomočjo katerih bi odpravljali težave celotnega prebivalstva.

Da bi se to v praksi dejansko izkazalo, je potrebno upoštevati pravila, oblikovana kot merila za delo z uporabniki. V javni upravi so tako v ospredju zvestoba, pravičnost in legitimnost, ki pa jim veliko lažje sledimo s pomočjo etičnega kodeksa (Brejc, 2004, str. 77). Kot je zapisano v Kodeksu etičnih načel v socialnem varstvu (2014), nam namreč ravno ta poda osnovo za naše delo, da le-tega ne izrabimo v škodo sebe ali drugih, do česar lahko hitro pride z zmotno uporabo strokovnega ali družbenega vpliva. Zaposleni morajo po omenjenem kodeksu zatorej

uporabnike sprejeti takšne, kot so, ne glede na biološke, verske, statusne, nacionalne, politične in druge razlike. To pomeni, da ne sme področje socialnega varstva v nobenem primeru delovati diskriminatorno, pri tem pa je potrebno upoštevati tako pozitivne dejavnike življenjskega položaja ljudi kot tudi vse človekove pravice, svoboščine in odločitve uporabnikov, saj so ti s pomočjo zaposlenih zmožni sami rešiti svoje stiske in težave.

Potemtakem morajo biti po omenjenem kodeksu uporabnikom zagotovljeni primerni podatki, napotki in možnost izbire pomoči, zaposleni pa so jim dolžni pomagati. Nudenja pomoči tako ne sme nihče zavrniti, lahko pa se uporabnika napoti k sodelavcu, če se predpostavlja, da jim bo ta nudil bolj ustrezno podporo. Uporabnik pa lahko na svojo željo tudi sam zamenja strokovnega delavca ali zaprosi za podporo in pomoč v drugi instituciji (Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu, 2014).

3 BIROKRATSKI PRISTOP

Flaker (2012, str. 36) ugotavlja, da so zaradi tega, ker naj bi bila država primorana varčevati, socialnim delavcem naložili vlogo večjega nadzora nad uporabniki. Zaposleni morajo tako preverjati, ali posamezniki delajo na črno in kje ter na kakšen način porabljajo svoja sredstva, ne le ta, ki jih dobijo, temveč tudi ta, ki si jih priskrbijo sami. Po besedah omenjenega avtorja pa so zaposleni potemtakem postavljeni v vlogo inšpektorjev, namesto da bi se, kot je zapisala Vujičić Vignjević (2018, str. 75), posvetili osebi in njeni življenjski stiski.

Birokracija pa po besedah Vujičić Vignjević (2018, str. 74 in 75) ne dela preglavic le centrom za socialno delo, temveč tudi uporabnikom. Čeprav imajo na centrih dostop do številnih podatkov, morajo osebe po mnenju omenjene avtorice namreč še vedno prilagati in dokazovati obilico dejstev, kar pa jim seveda ne olajšuje trenutnega položaja, temveč jih spravlja v še večjo stisko. Namesto, da bi bil torej poudarek na pomoči, gre po besedah avtorice predvsem za brezhibno izpolnitev odločb in preverjanje.

Čeprav gre za bolj pravično uveljavljanje socialnih pravic, pa socialni delavci po mnenju Voh Boštic (2012) na tak način veliko težje uvidijo psihosocialne stiske ljudi. Danes se po besedah avtorja namreč ne ugotavlja več, zakaj se je uporabnik znašel v pomanjkanju, temveč gre po njegovih opažanjih zgolj za oddajo vloge, centri pa na podlagi pridobljenih informacij sistema dodelijo določeno količino prejemkov. Avtor tako zapiše, da je to v korist predvsem državi, saj gre za bolj korektno razdeljeno pomoč, prav tako pa se lažje odkrije tiste, ki so našli luknje v sistemu. Ugotovil pa je, da ni ravno v korist osebam, predvsem tem, ki imajo širok nabor težav. Teh namreč socialni delavci zaradi dela z birokracijo niti ne uvidijo, razen v primerih, ko jih človek omeni sam.

Božič (2015) tako ugotavlja, da se na centrih za socialno delo posvečajo predvsem birokraciji, čeprav ta niti ni nujno pomembna, a je bilo to odgovornost najlažje naložiti kar njim. Poleg pomanjkanja časa za strokovno opravljanje svojega dela pa se morajo po informacijah, ki jih je pridobila avtorica, srečevati tudi z besom in nejevoljo ljudi, ki so mnjenja, da so ravno socialni delavci tisti slabi v celotni zgodbi, inšpektorji, ki jim po krivici ukinjajo pomoč.

Menim, da zaradi ukvarjanja z birokracijo in posledičnim pomanjkanjem časa za udejanjanje socialnega dela zaposleni z uporabniki težko vzpostavijo stik. To pa lahko predstavlja kar velik problem, saj je, kot sta zapisali Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019, str. 30), v stroki socialnega dela ključen ravno odnos, za vzpostavitev katerega se mora strokovnjak povezati z

uporabnikom, s katerim nato tudi soraziskujeta njegove vire in soustvarjata poti do zelenega cilja. Tako je bistvenega pomena, da se ustvari priložnost za pogovor, v katerem so slišane in pri rešitvi upoštevane besede vsakega posameznika.

3.1 NEOLIBERALIZACIJA SOCIALNOVARSTVENIH STORITEV

Birokratski pristop bi lahko povezala tudi z že omenjeno neoliberalizacijo socialnovarstvenih storitev. Kot je zapisal Ploštajner (2016, str. 273), gre za umik države, interpretiran kot krčenje socialnih storitev. Po besedah avtorja je prišlo namreč do spremembe socialne zakonodaje, ki je upravičenost do določenih pravic omejila na delovanje, celo moralnost uporabnikov. Stark (2011, str. 200 in 201) v tem kontekstu pravi, da je posledica neoliberalne politike tako razpad socialne države kot tudi srečevanje z vse večjim razkorakom med bogatimi in revnimi tako znotraj držav kot tudi med posameznimi državami. To pa nas lahko po besedah omenjenega avtorja privede do številnih novih težav, ki jih je potrebno rešiti znotraj vidno zmanjšanih, celo blokiranih denarnih virov.

Kot je zapisal Flaker (2012, str. 36), temelji takšno, z neoliberalno logiko prežeto socialno delo torej na nadzoru uporabnikov in presojanju, ali ti živijo pravilno in moralno. Nadaljuje (prav tam, str. 38 in 39) pa z ugotovitvijo, da nas režim finančnega kapitalizma sili tudi v to, da obravnavamo uporabnike kot stvari, celo kot orodje za krepitev kariere. Moč takega socialnega dela se namreč po njegovem mnenju meri v številu ljudi, ki potrebujejo pomoč, prav tako pa tudi zaslužek izhaja iz njihovih stisk. Avtor tako meni, da je bilo socialnim delavcem njihovo delo odvzeto, saj so morali začeti delovati po logiki neoliberalizma, pri kateri je ključna količina in ne kvaliteta dela, saj to, kaj se dogaja z ljudmi, ostane nepomembno. Takšno delo pa po mnenju avtorja izčrpava socialne delavce, škodi pa tudi uporabnikom, v skladu s čimer naj bi bila ogrožena tudi stroka oziroma znanost socialnega dela.

3.2 POMANJKANJE ČASA

Socialni delavci po besedah Voh Boštich (2012) vse težje izvajajo socialno delo tudi zaradi pomanjkanja časa. To je po mnenju omenjenega avtorja problematično še posebej v tem kontekstu, da ima večina uporabnikov na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev poleg materialne stiske tudi številne psihosocialne probleme, ki jih socialni delavci niti ne opazijo, prav tako pa jih ne izpostavijo uporabniki. To pa po ugotovitvah avtorja vpliva na

kakovost življenj posameznikov, škodljive učinke pa ima tudi za državo, saj mora ta za pomoč ljudem odšteti veliko več denarja.

Socialni delavci si seveda po mnenju Vujičić Vignjević (2018, str. 76) prizadevajo, da bi nudili uporabnikom kar se da kakovostno pomoč, a jim, kot sem že pokazala na začetku naloge, birokracija in pomanjkanje časa za delo z ljudmi to pogostokrat preprečujeta. Ker jim v času uradnih ur zmanjka časa, omenjena avtorica ugotavlja, da najbolj korektni izmed zaposlenih ostajajo v službi tudi po zaključenem delavniku, saj bi se jim drugače nabralo preveč nerešenih zadev, zaradi katerih bi kasneje poslušali graje vodilnih nad njimi. Tak način dela pa jih po besedah avtorice spravlja v neprijeten položaj, saj se vsakodnevno odločajo med službo in delom za uporabnika.

Kot ugotavlja Vujičić Vignjević (2018, str. 76), gre v tem kontekstu torej za paradoks. Avtorica je namreč zapisala, da se od socialnega delavca pričakuje, da bo hitro in kakovostno opravil svoje delo, kar je malo verjetno, saj je oseb, ki potrebujejo pomoč, vse več. Po avtoričinih opažanjih pa je problem postal viden predvsem z uveljavitvijo novega Zakona o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev, na podlagi katerega prihajajo ljudje na oddelek še za druge transferje. Meni namreč, da oseba, ki je prišla zgolj oddat vlogo za otroški dodatek, najverjetneje ne potrebuje oziroma niti ne želi nekega globljega pogovora. Osebe v stiski pa po njenih opažanjih potrebujejo ravno to, pristen stik in čas za vzpostavitev delovnega odnosa, česar pa so deležne na redkokaterem centru, saj po avtoričinih besedah ravno preobremenjenost socialne delavce pripravi do tega, da svojega dela ne opravljajo temeljito.

Po besedah Vujičić Vignjević (2018, str. 76) uporabniki torej malokrat naletijo na osebo, ki bi jim dejansko posvetila dovolj časa in pozornosti. Avtorica je zapisala, da je količina dela namreč presegla kadrovske zmogljivosti, zaradi česar morajo po njenem mnenju strokovni delavci, če želijo preživeti, svoje delo opravljati površno. Prav tako pa je opazila, da se korektno opravljeno delo niti ne opazi, saj je veliko bolj pomembna količina obdelanih vlog.

3.3 KADROVSKA PODHRANJENOST

Poleg pomanjkanja časa je eden ključnih problemov že omenjeno pomanjkanje kadra na centrih za socialno delo. Po besedah Božič (2015) ima tako Slovenija zaposlenih veliko manj socialnih delavcev kot ostale evropske države, opravijo pa veliko več dela kot drugod. Kot je navedla Intihar (2017), dosegamo v socialnem varstvu na 100.000 prebivalcev le 42 odstotkov povprečja Evropske unije. Tako imamo po njenih besedah na 100.000 prebivalcev zaposlenih

772 ljudi, medtem ko jih je v Evropski uniji 1851. V vseh centrih za socialno delo naj bi bilo namreč zaposlenih približno 1.900 socialnih delavcev, ki pa morajo zgolj na oddelku uveljavljanja pravic po avtoričinih ugotovitvah letno obdelati 643.000 vlog in odločiti o več kot milijon pravicah.

Tudi Skupščina o reorganizaciji CSD-jev (2019) že več kot deset let jasno beleži pomanjkanje vsaj 30 odstotkov zaposlenih. Pri tem meni, da bo obljubljenih 73 novih socialnih delavcev najverjetneje načrtovanih za delo administrativne narave, medtem ko jim resno primanjkuje zaposlenih na področju strokovnega socialnega dela. Reorganizacija naj bi po obljubah ministrstva torej uskladila in izenačila vseh 62 centrov za socialno delo, a so, kot opaža skupščina, razlike med centri tudi po reorganizaciji še vedno ogromne. Na nekaterih regijskih centrih imajo tako zgolj 25 zaposlenih, drugod več kot 240. Opazne pa so tudi razlike pri pokritosti prebivalstva, saj pokriva ponekod en socialni delavec okoli 980 prebivalcev, drugod pa kar 2000 prebivalcev.

Skupščina o reorganizaciji CSD-jev (2019) je izpostavila tudi zaskrbljujoče dejstvo, da je na centrih za socialno delo zaposlenih zgolj približno 60 odstotkov socialnih delavcev. Tako vse več osebja, kot ugotavljajo v skupščini, predstavlja rast pravno-upravnega kadra, hkrati pa prevzemajo pravniki tudi vodenje centrov, kar centre spreminja v bolj formalne in dosledno centralizirane ustanove.

Kot ugotavlja Božič (2015), je ravno kadrovska podhranjenost tista, ki odločilno vpliva na slabšo kakovost dela strokovnih delavcev. Ker tovrstna oblika dela, ki je zbirokratizirano in »prehitreno«, ni delo, za katerega so se usposobili, se socialni delavci po pridobljenih informacijah omenjene avtorice počutijo nemočni in razočarani, za kar pa vodilni ne kažejo razumevanja. Avtorica je tako izvedela, da prihaja zaradi preobremenjenosti do številnih bolezni delavcev, ki so začeli dajati odpovedi, kljub temu da nimajo zagotovljene druge zaposlitve, kar jasno kaže na to, da so se znašli v brezizhodni situaciji.

3.4 REORGANIZACIJA CENTROV ZA SOCIALNO DELO

Rape Žiberna in drugi (2019, str. 145) so zapisali, da se je kot odgovor na slabe možnosti za dejansko udejanjanje strokovnega socialnega dela na centrih za socialno delo oblikovala skupščina o reorganizaciji socialnega dela. Ker so morali socialni delavci delovati vse bolj administrativno in upravno, je prišlo po opažanjih avtorjev namreč do izgubljanja socialnega dela pod prisilo birokracije. Posledično zaposleni velikokrat niso mogli delati svojega dela,

kot so vzpostavljane delovnega odnosa, soustvarjanje, krepitev moči uporabnikov in vzpostavljane projektov pomoči.

Po besedah Rape Žiberna in drugih (2019, str. 146) se je tako zaradi tega, ker je imel sistem številne slabosti in pomanjkljivosti, ki jih je bilo potrebno za primerno obravnavo vse zahtevnejših potreb odpraviti, pojavila zahteva po sodobnem, strokovnem in učinkovitem sistemu socialnega varstva, ki bi ga lahko oblikovali z novo organizacijsko strukturo. Omenjeni avtorji so zapisali, da bi ta koristila predvsem uporabnikom centrov za socialno delo, saj bi poenotila delovanje centrov in poenostavila upravne postopke.

Kot je zapisala Intihar (2017), je reorganizacija sledila geslu »Na teren, bližje k ljudem«, katere namen je bil zmanjšati obseg birokracije in zaposlenim na centrih za socialno delo nuditi več časa za udejanjanje socialnega dela. Po avtoričinih besedah naj bi reorganizacija socialne delavce tako razbremenila upravnih in administrativnih nalog, zaradi česar bi imeli ti več časa za delo z uporabniki in na terenu ter bili bolj učinkoviti.

Kot so zapisali Rape Žiberna in drugi (2019, str. 153), pa je danes vse bolj jasno, da z reorganizacijo centrov za socialno delo ni prišlo do sprememb v korist uporabnikov, saj po mnenju avtorjev pogoji za opravljanje kvalitetnega socialnega dela še zmeraj niso zagotovljeni. Reorganizacija naj bi birokratizacijo zmanjšala, opažajo pa ravno nasprotno. Razdalja med socialnimi delavci in uporabniki se po opažanjih omenjenih avtorjev namreč povečuje, namesto približevanja pa menijo, da prihaja do vse večje centralizacije in nadzora. K temu po njihovem mnenju veliko prispeva prav vpeljevanje dokumentnega sistema Krpan, ki je z njihovega vidika neskladen z že uveljavljeno socialno bazo podatkov oziroma informacijskim sistemom centrov za socialno delo, zaradi česar pravijo, da je odveč ter da jemlje zaposlenim še tisto malo časa, ki ga imajo za delo z uporabniki.

Kot so zapisali v Skupščini o reorganizaciji CSD-jev (2019), je v ospredju torej upravno delo in pravniški pogled na stiske uporabnikov, izginjajo pa psihosocialno delo, zagovorništvo, svetovanje in krepitev moči. Centri za socialno delo so tako po besedah skupščine vse bolj podobni nekakšnim upravnim enotam oziroma uradom za kontroliranje prebivalcev.

4 STRES IN IZGORELOST

Kot so zapisali Lloyd, King in Chenoweth (2002, str. 255), je v literaturi zaznati vse več pozornosti, namenjene stresu in izgorelosti zaposlenih v posameznih poklicih, pri čemer izstopa zlasti socialno delo. Po besedah omenjenih avtorjev so raziskave namreč pokazale, da lahko socialni delavci doživljajo višjo raven stresa in posledično izgorelost kot primerljive poklicne skupine.

Stres je primerek fizioloških, čustvenih, spoznavnih in vedenjskih odzivov našega telesa na določene spodbude, ki vpadejo v naše notranje ravnoesje (Kompore idr., 2008) in povzročijo neskladje naših potreb in zmožnosti, da te potrebe zadovoljimo (Looker in Gregson, 1997). Kot so zapisali Lloyd, King in Chenoweth (2002, str. 256), pa s stresom navadno povezujemo tudi izgorelost, ki lahko poslabša učinkovitost dela socialnih delavcev. Po besedah teh treh avtorjev se lahko namreč zaposleni spopadajo s čustveno izmučenostjo, razosebljanjem in manjšo osebno uresničitvijo pri opravljanju poklica socialnega dela, zaradi česar razvijejo negativni odnos do uporabnikov in postanejo nezadovoljni s svojimi delovnimi dosežki.

Lloyd, King in Chenoweth (2002, str. 261 in 262) so mnenja, da so poleg osebne ranljivosti socialni delavci izpostavljeni stresu in izgorevanju predvsem zaradi neskladja med ideali socialnega dela in njihovim dejanskim delom v praksi. Zaradi številnih organizacijskih sprememb se omenjenim avtorjem namreč zdi, da zaposleni ne morejo več uporabljati veščin, za katere so se usposobili. Nadaljujejo pa z uvidom, da so se konceptom strokovnih delavcem zamajala tla pod nogami, zaradi česar so se ti primorani soočati s pogostimi etičnimi dilemami, kako v novo nastalih razmerah kar najbolje zadovoljiti potrebe uporabnikov, s stiskami katerih se morajo soočati z vse manjšo avtonomijo in količino sredstev.

Po besedah Lloyda, Kinga in Chenoweth (2002, str. 265) se torej marsikateri socialni delavec znajde v nasprotujočih si vlogah, statusih, funkcijah oziroma kontekstih, kar je lahko z vidika avtorjev zelo stresno, saj menijo, da si želijo zaposleni še naprej graditi odnose, ki temeljijo na vrednotah socialnega dela, medtem ko se daje vse večji pomen rezultatom oziroma postopkom.

Findeisen (2005) meni, da lahko pride do izgorelosti tudi v primerih nudenja pomoči, ko prejemniki pomoči svoje težave rešujejo na način, ki ne ustreza predstavi socialnega delavca, kar sproži konflikt in vodi k poklicni izčrpanosti zaposlenega. Hkrati pa se po opažanjih avtorice socialni delavci iz dneva v dan srečujejo s krutimi pripovedmi uporabnikov, zaradi

česar tudi sami občutijo težo travmatičnega dogodka in spremljajočih čustev, posledica česar je lahko tako imenovani pojav »zmanjšane zmožnosti čutenja sočutja do trpečih« (*angl. compassion fatigue*).

Kot ugotavljata Maslach in Leiter (2002), gre torej za poklic, ki je zaradi zagotavljanja podpore in skrbi drugim veliko bolj nagnjen k izgorelosti, kar pa vodstvo v večini primerov spregleda, saj meni, da so krivi delavci sami, ker dopuščajo, da nanje močno vplivajo osebne zadeve, kar pa naj bi posledično vplivalo tudi na stres na delovnem mestu. Vodilni od zaposlenih tako zahtevajo, da se prilagodijo delu, namesto da bi se zavzemali za svoje zaposlene, kar bi po mnenju avtorjev izboljšalo tako razpoloženje delavcev kot tudi kakovost delovanja celotne organizacije.

Middleton (2014) v zvezi s tem razmišlja, da se socialnim delavcem naloži toliko dela, da ga opravljajo tudi izven delovnega časa, kar pa je za posameznika enostavno preveč. Namesto da bi uporabnikom pomagali krepiti moč, je te po mnenju avtorice zmanjka tudi njim, zaradi česar niso več tako učinkoviti, delo pa jih preneha veseliti. Ravno zaradi tega se po besedah Fenglerja (2007) veliko socialnih delavcev in delavk odloči zapustiti poklic, za katerega so se izšolali, oziroma se omenjenega poklica po končanem šolanju marsikdo sploh ne loti.

Kot je zapisala Zdovc (1998, str. 319), lahko torej do izgorelosti pride pri opravljanju poklica, v katerega vstopamo z željo, da bomo poskrbeli za določene ljudi in jim omogočili boljše življenje. Ravno spoznanje, da svojih pričakovanj ne bomo mogli izpolniti, pa lahko po mnenju avtorice vodi v izgorelost, saj opaža, da so žrtve tega pojava pogosto prav najbolj motivirane osebe.

5 KAKOVOST OSEBNEGA STIKA

Poleg tega, da si za uporabnika vzamemo dovolj časa, mu razložimo, do katerih pravic je upravičen, in mu pomagamo izpolniti vlogo, pa je zelo pomembno, da z njimi ustvarimo spoštljiv odnos, ki nam odpre pot do njegovega zaupanja (Skupnost centrov za socialno delo, 2018, str. 199). Menim namreč, da lahko na tak način izvemo za probleme, ki niso razvidni iz računalniške evidence, kar pa se mi zdi ključno. Veliko ljudi se namreč s socialnim delom prvič sreča ravno na oddelku uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, kjer bi se moral z uporabniki izvesti celosten pogovor, jim glede na opisano situacijo predlagati še kakšno pravico ali pa se jih po potrebi napotiti drugam, kjer bi lahko pridobili dodatno pomoč.

Problem naj bi se tako po mnenju Vujičić Vignjević (2018, str. 74) pojavil, ko so morali na zahtevo države centri zreducirati individualno delo z uporabniki. Uporabniki tako s težavo pridejo do svojih socialnih delavk, brez stika pa socialnega dela ne more biti, saj zaposleni ne morejo sprejemati odločitev, ne da bi osebo videli. Po sklepanju avtorice je torej ravno stik ključnega pomena, saj lahko pomembno vpliva na kakovost sprejete storitve in kasnejšo kakovost uporabnikovega življenja.

Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019, str. 26–31) sta zapisali, da je odnos temeljnega pomena, saj omogoča edinstven prispevek vsakega posameznika, ki potrebuje pomoč. Tako je po mnenju omenjenih avtoric za nudenje procesov podpore in pomoči v socialnem delu bistveno soustvarjanje delovnega odnosa, v katerem pomoč izhaja iz instrumentalne definicije problema, ubesedi pa se v ustvarjanju rešitev, ki niso dane vnaprej. Socialni delavci pa morajo biti, kot ugotavljati omenjeni avtorici, spoštljivi in odgovorni zavezniki, ki se stiskam in doživljanju pomanjkanja uporabnikov spoštljivo pridružijo in skupaj z njimi vsakokrat znova soustvarijo proces podpore in pomoči.

Kot je zapisala Jagrič (2016, str. 95), imajo socialni delavci torej nekakšna orodja, ki so jim v pomoč pri učinkovitejšem sodelovanju z uporabniki. Njihovo ključno orodje pa je dober delovni odnos, ki uporabnikom omogoča, da se v procesih podpore in pomoči počutijo dobro. Po besedah avtorice bodo namreč uporabniki v le takem odnosu soustvarjeno delo ocenili kot učinkovito in uspeli uresničiti zadane cilje.

5.1 OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV IN NJIHOVO ZNANJE

Kot je zapisala Vujčić Vignjević (2018, str. 73), na pomoč in podporo uporabnikom vpliva tudi osebnost socialnih delavcev, predvsem njihove značilnosti, stil razmišljanja in osebni stil dela. Po besedah avtorice imajo namreč socialni delavci moč vpliva na uporabnikovo obravnavo, njemu v korist ali škodo, kar je treba razumeti. Kot je zapisala Šugman Bohinc (1997, str. 289), smo tako v psihosocialnih interakcijah kot pomagajoči vedno neizbežno vpleteni s svojo lastno zgodbo. Pri svojem delu pa se moramo zavedati, da smo predvsem tolmači samih sebe, in omenjeno samozavedanje tudi uporabiti kot temelj našega dela.

Poleg tega pa so, kot pravi Kustec (2011, str. 32), za izvajanje socialnega dela potrebna določena znanja, sposobnosti in lastnosti socialnih delavcev. Povzela je številne avtorje in zapisala, da morajo biti kompetence zaposlenih raznolike, od spretnosti pogovarjanja, poslušanja, sočutja, spoštovanja, pristnosti, povzemanja in informiranja do psihoterapevtskih spretnosti, dela v skupini in skupinskega dela, načrtovanja, povečanja moči uporabnika, organiziranja storitev in tako dalje. Avtorica pa je omenila tudi spretnosti dokumentiranja, organiziranja, pisanja, poročanja, pridobivanja sredstev, poučevanja ter opozarjanja na krivice uporabnikov.

Kot je zapisano na spletni strani What skills are required to be a social worker (b. d.), bi morali socialni delavci aktivno poslušati in komunicirati, kritično razmišljati, biti sočutni in strpnosti ter imeti notranjo moč. Tako imajo, kot je zapisano v omenjenem viru, mnogi ljudje, ki postanejo socialni delavci, že naravno zmožnost za te veščine, ki jih je potrebno le medsebojno povezati, medtem ko se jih ostali lahko priučijo.

Potrebo po doživljenjskem učenju pa je zaznati tudi v Kodeksu etičnih načel v socialnem varstvu (2014), ki veleva, da morajo zaposleni znanje ves čas izpopolnjevati skozi raziskovanje potreb uporabnikov, delovnih potreb in metod. Dodatne priučitve pa tako lahko, kot omenja kodeks, pridobijo tako znotraj svoje organizacije na supervizijskih in intervizijskih srečanjih kot tudi na izobraževanjih drugih ustanov oziroma organizacij socialnega varstva. Poudarek pa je zlasti na nadgradnji profesionalnega znanja delavcev ter razvijanju njihove osebnosti in sočutja do ljudi v stiski.

5.2 MEDOSEBNO OZIROMA SOCIALNO ZAZNAVANJE

»Ko nekoga prvič srečamo, nismo povsem odprti, da bi ga lahko dojeli takega, kot dejansko je, ampak si njegovo vedenje razlagamo s svojimi prejšnjimi izkušnjami in z osebnimi konstrukti ter s primerjanjem z drugimi ljudmi, ki jih poznamo« (Hayes in Orrell, 1998, str. 345). Kot sta zapisali Hayes in Orrell (1998, str. 346), gre torej pri medosebnem zaznavanju za neke implicitne osebnostne teorije, ki vplivajo na naše vedenje, a se jih v resnici redkokdaj sploh zavedamo.

Neugaard (2019) je tako zapisala, da je leta 1920 Edward L. Thorndike utemeljil halo efekt, ki ga je prikazal kot napako v sklepanju, pri katerem lahko vtis, ustvarjen iz ene same lastnosti ali značilnosti, vpliva na več presoj ali ocen nepovezanih dejavnikov. Hayes in Orrell (1998, str. 347 in 348) pa sta v omenjenem kontekstu pojava halo učinka zapisali, da opisi, ki vsebujejo pozitivne lastnosti določene osebe, privedejo do pripisovanja še mnogih drugih pozitivnih karakteristik. Po njunih besedah dojamemo tako osebo v celoti kot dobro, a velja tudi nasprotno. Če ljudem predstavimo negativne lastnosti določene osebe, jo bodo videli kot slabo. Po mnenju navedenih dveh avtoric pride moč halo učinka najbolj do veljave, ko presojamo osebo po moralnih lastnostih, a v resnici vemo o njej zares malo.

Neugaard (2019) je v svojem članku omenila tudi psihologa S. Ascha, za katerega je zapisala, da je leta 1946 ugotovil, da način, na katerega si posamezniki oblikujejo vtise o drugih, vključuje prvenstveni učinek, ki izhaja iz zgodnjih ali začetnih informacij. Po besedah Hayes in Orrell (1998, str. 346 in 347) je Asch tako odkril, da nekateri opisi verjetno bolj vplivajo na naše sodbe kot drugi. Avtorici pa sta prav tako omenili, da je Harold Kelley (1950) prišel do podobnih ugotovitev, le da je hkrati prikazal, da lahko vtisi ljudi o drugi osebi vplivajo tudi na to, kako se bodo do nje vedli.

V tem kontekstu bi poudarila predvsem previdnost pri predhodnem prebiranju spisov, saj lahko socialni delavci preberejo in si interpretirajo spis o določenem uporabniku, še preden se prvič srečajo z njim. Pri tem bi se morali kot strokovni delavci zavedati, da se v socialnem delu, kot je zapisala Šugman Bohinc (1997, str. 289 in 302), vedno znova srečujemo tako z osebnimi pogledi uporabnikov kot tudi s svojo lastno osebno zgodbo, na podlagi katere temeljijo tudi razumevanje, interpretiranje in spoznavanje drugih.

Hayes in Orrell (1998, str. 348 in 349) menita, da je znano, da ima ključno vlogo pri ustvarjanju predstav o drugih prvi vtis. Po njunih besedah ljudje tako po navadi presojamo

osebe po prvih pridobljenih informacijah, kasneje pridobljene informacije pa navadno ne upoštevamo. Sama sem ravno zato mnenja, da si kot socialni delavci ne bi smeli prehitro izoblikovati predstave o uporabnikih, temveč bi se morali dojemati kot soudeležence v procesih in skupaj z njimi reflektirati svoje zaznave in predpostavke, saj si jih, kot je zapisala Šugman Bohinc (1997, str. 302), kljub temu, da uporabljamo iste besede, vsak posameznik interpretira oziroma doživlja na sebi lasten način.

Šugman Bohinc (1997, str. 289) je zapisala, da se pri delu z uporabniki vsakodnevno srečujemo z njihovimi osebnimi pogledi, osebnimi teorijami, osebnimi jeziki. Po drugi strani pa se moramo zavedati, da smo tudi socialni delavci neizbežno vpleteni s svojimi življenjskimi zgodbami, kar pomeni, da moramo sprva interpretirati sebe in svoje položaje, s katerih opazujemo in pojasnjujemo dogajanje v konkretni interakciji. Šugman Bohinc (1997, str. 291 in 307) nadaljuje, da vsaka interpretacija, pa tudi opis ali opažanje pove več o tistem, ki interpretira, opisuje, opaža, kot pa o tem, kar je predmet interpretacije, opisovanja, opazovanja. Pretekla spoznanja po njenih besedah slej ko prej ponovno ujamemo v nova spoznanja, saj se pridobljene interpretacije vedno znova vgrajujejo v podlago naslednjim procesom in novim interpretacijam.

V tem kontekstu ne moremo zahtevati, da lastnosti osebe ne vplivajo na njeno opazovanje, saj ji, kot je zapisala Šugman Bohinc (1996, str. 405), opazovanje omogočajo prav njene značilnosti, kako opazuje in opisuje svoja opažanja. Po besedah omenjene avtorice ima namreč vsak opazovalec na voljo svoj kot opazovanja oziroma položaj interpretiranja in ne trditve oziroma predpostavke o svetu dejstev. Avtorica tako meni, da je vsako opažanje ustrezno le v konkretnem kontekstu, saj je le eno od nedoločljivega števila možnih opažanj.

Iz zapisa je torej jasno, da, kot je zapisala Šugman Bohinc (1997, str. 294), naša zaznava ni objektivna registracija, temveč konstrukcija na podlagi epistemoloških sklopov predpostavk, ki smo jih pridobili v življenju preko primarne odnosne izkušnje v družini oziroma življenja v določeni družbi, kulturi in religioznem kontekstu. Zatorej menim, da lahko socialni delavci veliko bolje razumejo položaj uporabnikov različnih etničnih skupin, če so na primer tudi sami odraščali v multikulturni družini. Ali pa veliko bolje razumejo stisko deprivilegiranega človeka, če so bili tudi sami že kdaj v podobnem položaju, kot socialni delavec, ki take izkušnje ni imel.

Tudi Hribar in Gutić (2010, str. 147 in 149) sta prikazali, da lahko prihaja do razkoraka med dejansko situacijo uporabnikov in obrazložitvami odločb socialnih delavcev. Slednji lahko

namreč po mnenju omenjenih avtoric prinašajo odločitve na podlagi sklepanj, na kar pa nas opozarjajo tudi odločbe, v katerih niso navedeni nobeni konkretni dokazi, a je na njihovi osnovi denarna socialna pomoč zmanjšana ali celo zavrnjena. Sklepanje, da se na primer uporabnik preživlja na nezakonit način, ker živi v romskem naselju, je po besedah avtoric torej sporno, saj gre za zelo hudo obsodbo. Do izdaje odločb na podlagi domnev potemtakem ne bi smelo prihajati, temveč bi morale biti odločitve zaposlenih vsakokrat podkrepljene s konkretnimi materialnimi dokazi.

Kot je zapisala Šugman Bohinc (1997, str. 295), ima lahko torej ugotovitev, da je človekova zaznava zgolj interpretacija in ne odslikava dražljajske resničnosti, izjemne posledice za delo z uporabniki, saj se s spremembo narave procesov interpretiranja spreminja tudi naše spoznavanje. Tako spremembo pa po besedah avtorice omogočajo predvsem različni psihofiziološki dejavniki, kot so potrebe, namere in težnje posameznika, pretekle izkušnje, pričakovanje prihodnjih dogodkov in podobno.

Na začetku podpoglavja omenjene implicitne teorije osebnosti pa vsebujejo tudi vnaprejšnje predstave o značajih ljudi. Kot je zapisala Ule Nastran (1997, str. 156 in 157), lahko osebe velikokrat obravnavamo na podlagi skupine, ki ji pripadajo, in ne na bazi njihove individualne osebnosti. Na tak način po avtoričinih besedah popačimo realnost, predvsem pa ljudi ne vidimo kot izredne, raznolike in nepredvidljive posameznike. Z vidika Hayes in Orrell (1998, str. 349) se stereotipiziranja navadno ne zavedamo, kar pa ima lahko po njunem mnenju negativni učinek, še posebej v primerih, ko na določene skupine ljudi gledamo odklonilno. Zato menim, da lahko sledi neprimerno ravnanje z določenimi uporabniki, saj je naša predstava ustvarjena subjektivno in diskriminatorno, zlasti na podlagi etničnih stereotipov. Tako se dogaja, kot sta zapisali Hribar in Gutić (2010, str. 143), da so vloge za denarno pomoč, ki jih oddajo pripadniki romskih skupnosti, navadno zavrnjene oziroma vsote zmanjšane zgolj na podlagi sklepanj socialnih delavcev, da se Romi preživljajo z nezakonitimi dejavnostmi, kot so zbiranje in prodaja odpadnega materiala.

Pomembno vlogo pri delu z uporabniki imajo lahko tudi predsodki, saj v tem kontekstu, kot pravita Hayes in Orrell (1998, str. 363), na podlagi predsodka oziroma pomanjkljivih informacij in brez premisleka razvijemo površno stališče o določeni osebi. To pa nas zlahka pripravi do tega, da na podlagi enega samega podatka, kot je zapisala Ule Nastran (1997, str. 163), osebi pripišemo še veliko ostalih značilnosti in jo s tem »tipiziramo«. Tako lahko po besedah omenjene avtorice na podlagi opazovanja izbranega uporabnika videno

generaliziramo tudi na druge ter predpostavljamo o njihovih skupinskih karakteristikah, saj so taka mnenja oziroma pogledi kljub neutemeljenosti imuni na spremembe.

Kot je zapisala Ule Nastran (1997, str. 165), predsodki vplivajo na našo percepcijo sveta, ne da bi se tega pravzaprav sploh zavedali. Po njenih besedah smo tako veliko bolj naravnani na tiste načine vedenja, ki potrjujejo sam predsodek osebe določenega »tipa«, kar nas vodi do popačenih podob. Na podlagi avtoričinega primera bomo na primer pri »južnjaku« pozorni le na tista ravnanja, ki so v prid predsodku o njihovi lenobi in želji po lahkem zaslužku. Takšni predsodki pa so v večini primerov temelj diskriminacij, saj ti, kot sta zapisala Hayes in Orrell (1998, str. 363), navadno predstavljajo negativni skop stališč, na podlagi katerih določene ljudi presoja strožje kot druge. Hribar in Gutic (2010, str. 143) opažata, da se na primer prejetje denarne pomoči Romom pogojuje tako z obiskovanjem šole za odrasle kot tudi z rednim obiskovanjem šole njihovih otrok, prav tako pa se jim strožje preverja tudi poraba pridobljenih sredstev. Kot je zapisala Vujičić Vignjević (2018, str. 75), so poleg višjih organov tudi socialni delavci začeli dvomiti v uporabnike in se posvečati predvsem odkrivanju njihovih spodrselajev.

Na podlagi pridobljenih intervjujev menim, da je diskriminacija na oddelkih centrov za socialno delo pogosto posledica stereotipov in predsodkov, ki jih imajo zaposleni. Določene skupine uporabnikov so lahko namreč obravnavane manj ugodno kot druge osebe v primerljivem položaju, in to zgolj zato, ker pripadajo določeni kategoriji ljudi. Te se potemtakem presoja na podlagi nekih posplošenih, negativnih prepričanj, ne da bi jih resnično spoznali. Ravno tu pa po mojem mnenju nastopi problem, saj socialni delavci z njimi redkokdaj razvijejo pogovor, tako da jih v resnici niti ne morejo spoznati.

Več kot očitno je, da ne moremo biti nepristranski, zato se mi zdi toliko bolj pomembno, da damo kot socialni delavci vsakemu priložnost, da se prikaže v svoji pravi luči. Zato si ne smemo prehitro ustvariti predstav o določenem uporabniku, saj menim, da te vplivajo na naše delo, prav tako pa jih je kasneje zelo težko izkoreniniti. Kot je dejala Šugman Bohinc (2019, str. 39), moramo sprejeti, da smo pristranski, in še naprej odkrivati odnos, ki ga interpretiramo in konstruiramo, za konstrukcijo pa prevzeti odgovornost.

Predvsem pa se moramo kot socialni delavci, kot sta zapisali Hribar in Gutic (2010, str. 150 in 151), zavedati tako družbene strukture moči kot tudi svojega položaja dominantne skupine, saj bomo le tako uvideli, da je posploševanje lastnega stališča močno povezano z lastnim družbenim položajem. Pri svojem delu moramo po mnenju avtoric upoštevati tudi strukturo in

vlogo socialnih dejavnikov pri nastajanju ali povečevanju uporabnikovih problemov, saj je veliko bolj pomembno upoštevati položaj družbene izključenosti določene etnične skupine in biti etnično občutljiv pri delu z njimi kot pa strogo slediti določenim členom zakonov, s čimer lahko uporabnike sistemsko izključujemo oziroma jih odrivamo na rob družbe.

6 FORMULACIJA PROBLEMA

Med opravljanjem prakse na centru za socialno delo, natančneje na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, me je zelo presenetila raznolikost pomoči in podpore uporabnikom s strani socialnih delavcev, saj so nekatere socialne delavke k delu pristopale na socialno delaven način, druge pa na bolj administrativen oziroma uradniški način. O opaženi raznolikosti smo se pogovarjale tudi s kolegicami, ki so s svojih praks prihajale s podobnimi opažanji. Zato sem se odločila raziskati, kaj je tisto, kar vpliva na raznolikost v obravnavi uporabnikov, ki prihajajo po pomoč na oddelke za uveljavljanje pravic iz javnih sredstev. So to osebne razlike med socialnimi delavci, količina in kvaliteta znanja ali predsodki, stereotipi oziroma (krivične) predinformacije, ki lahko vplivajo na presojo socialnih delavcev, katerih vrednote se večkrat razlikujejo od vrednot uporabnikov? Na neenotnost dela centrov za socialno delo pa verjetno vpliva tudi širši kontekst, v sklopu katerega je zagotovo pomembno razmisliti o vplivu čedalje hujše birokratizacije dela na centrih, pa tudi sam organizacijski kontekst, kot je npr. velikost centra. Kogice, ki so opravljale prakso v manjših krajih, so namreč večkrat pripovedovale o manj zbirokratiziranem, na delovnem odnosu utemeljenem delu.

Ker je v literaturi možno zaznati predvsem poglede strokovnih delavcev na lastne delovne pogoje in samorefleksijo dela, pogled nase pa je lahko pogosto omejen s slepimi pegami v zaznavanju in razumevanju (Šugman Bohinc, 1997, str. 286), sem se odločila raziskati pogled od zunaj na to, kako potekata pomoč in podpora uporabnikom. S tem namenom sem se odločila izvesti intervjuje s študentkami, ki so opravljale prakso na oddelkih uveljavljanja pravic iz javnih sredstev na različnih centrih za socialno delo po Sloveniji. Menim namreč, da bom tako pridobila nek pogled z druge perspektive na delo zaposlenih, saj študentke še niso ujele v dnevno rutino centrov za socialno delo in imajo hkrati sveža teoretična znanja, ki jih lahko neposredno povežejo s prakso.

Temo se mi zdi pomembno raziskati, saj na oddelke, ki delujejo na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, pogosto vstopajo najbolj ranljivi uporabniki, ki bi poleg pomoči, ki jo lahko dobijo na omenjenih oddelkih, potrebovali tudi druge storitve centrov za socialno delo. Če je pomoč in podpora na tej prvi, vstopni točki na centru za socialno delo preveč birokratska, neodnosna, morda celo diskriminatorna oziroma polna predsodkov, pa lahko predstavlja problem. Raziskava bi lahko prinesla koristne rezultate, na podlagi katerih bi se lahko uvedle morebitne potrebne spremembe, ki bi na področju uveljavljanja pravic iz javnih

sredstev prispevale k izboljšanju dela z uporabniki ter posledično k boljši kakovosti njihovih življenj, kar pa je tudi poslanstvo socialnega dela.

RAZISKOVALNA VPRAŠANJA

Raziskovalna vprašanja, ki me bodo pri raziskavi zanimala, so:

- Kakšno vlogo ima pri delu z uporabniki Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo?
- Na kakšen način je utemeljeno odločanje socialnih delavcev na podlagi prostega preudarka?
- Kakšno vlogo ima pri delu z uporabniki Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu?
- Kako se z birokracijo spopadajo uporabniki in zaposleni?
- Od česa je odvisno, koliko časa si zaposleni vzamejo za delo s posameznim uporabnikom?
- Kakšno je razmerje med količino dela in številom zaposlenih?
- Kako na obravnavo uporabnikov vplivata možna izgorelost in stres zaposlenih?
- Kakšen pomen ima pri delu z uporabniki osebni stik?
- Kako se na obravnavi uporabnikov kažejo značilnosti socialnih delavcev?
- Ali imajo socialni delavci zadostno količino primerne znanja za kakovostno delo z uporabniki?
- Na podlagi česa prihaja do možnih diskriminatornih obravnav s strani zaposlenih?

7 METODOLOGIJA

7.1 VRSTA RAZISKAVE

Moja raziskava je kvalitativna, saj sem za namen raziskave naredila intervjuje, s katerim sem zbirala besedne opise oziroma pripovedi študentk Fakultete za socialno delo o izkušnjah iz preteklih praks na oddelkih za uveljavljanje pravic iz javnih sredstev. Zato so bila vprašanja zastavljena tako, da na njih ni bilo mogoče odgovoriti s številčnimi podatki, temveč so bila odprtega tipa, da so imele intervjuvanke možnost izraziti točno to, kar mislijo, ne da bi bile užete v že vnaprej predpisane odgovore. Zbrano izkustveno gradivo sem nato na besedni način tudi obdelala in analizirala. Raziskava je torej tudi izkustvena, saj sem zbirala novo neposredno gradivo, ter hkrati uporabna, saj bo prinesla koristne predloge sprememb pri nudenju pomoči in podpore uporabnikom s področja uveljavljanja pravic iz javnih sredstev.

Rada bi opozorila tudi na to, da je bila raziskava izvedena na vzorcu osmih študentk Fakultete za socialno delo, s čimer pa je šlo za posplošitev ugotovitev oziroma gradnjo poskusne teorije. Upravičeno namreč menim, da tako dobljenih ugotovitev ne smem posploševati na širšo populacijo, saj je moj vzorec premajhen, da bi lahko bile moje ugotovitve resnično reprezentativne.

7.2 TEME RAZISKAVE

Pri raziskavi sem se oprla na naslednje teme:

1. KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO. Preverila sem, ali socialni delavci z uporabnikom res izvedejo pogovor o njegovi življenjski situaciji, na podlagi katerega opredelijo pravice, do katerih je ta upravičen, in ga napotijo drugam, v kolikor se jim zdi to potrebno. Oziroma, kakšno vlogo pri delu z uporabniki omenjeni katalog pravzaprav ima.
2. PROSTI PREUDAREK. Ker naj bi se večina sredstev določala znotraj prostega preudarka zaposlenih, pri čemer naj bi prihajalo do številnih razlik, sem raziskala, ali je to res tako in kako so te razlike utemeljene. V tem kontekstu me je zanimalo, kaj vpliva na prosti preudarek socialnih delavcev, katerih odločanje je odvisno tako od njihove strokovne usposobljenosti, njihovih izkušenj, splošne razgledanosti in

poznavanja določene problematike kot lastnih interpretacij oziroma sklepanj, ki lahko temeljijo na predinformacijah in predsodkih, ne poznavajoč uporabnika in njegove življenjske situacije oziroma ne ozirajoč se na položaj njegove družbene izključenosti.

3. **KODEKS ETIČNIH NAČEL V SOCIALNEM VARSTVU.** Odkrivala sem, ali socialni delavci upoštevajo Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu oziroma kakšno vlogo ima ta pri delu zaposlenih. V primeru njegovega upoštevanja naj bi šlo namreč za bolj zvesto, pravično in legitimno delovanje na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, saj naj bi zaposleni uporabnike sprejemali takšne, kot so, ne glede na biološke, verske, statusne, nacionalne, politične in druge razlike.
4. **BIROKRATSKI PRISTOP.** Zanimalo me je, ali čedalje večja birokratizacija dela na centrih za socialno delo vpliva v škodo ali korist uporabnikov ter kako se z njo spopadajo tako uporabniki kot zaposleni. Slednji namreč zaradi ukvarjanja z birokracijo in posledičnim pomanjkanjem časa za udejanjanje socialnega dela z uporabniki težko vzpostavijo stik, ki pa je v socialnem delu ključnega pomena. Tako veliko težje uvidijo psihosocialne stiske ljudi, saj dodeljeno količino prejemkov določijo kar na pridobljenih informacijah sistema.
5. **KOLIČINA ČASA.** Pozanimala sem se, ali socialnim delavcem primanjkuje časa za kakovostno udejanjanje socialnega dela znotraj njihovega delovnika in kako to vpliva na dodeljevanje sredstev in pomoči uporabnikom. Večina uporabnikov na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev ima namreč poleg materialne stiske tudi številne psihosocialne probleme, ki jih socialni delavci zaradi pomanjkanja časa za vzpostavitev delovnega odnosa z uporabniki niti ne opazijo, prav tako pa jih ne izpostavijo uporabniki.
6. **KOLIČINA KADRA.** Preverila sem, ali je dandanes res vse več uporabnikov in vse manj zaposlenih oziroma kakšno je razmerje med količino dela in številom zaposlenih ter kako to razmerje vpliva na kakovost storitev na omenjenih oddelkih dodeljevanja sredstev. Zaradi kadrovske podhranjenosti je lahko delo socialnih delavcev namreč slabe kakovosti, saj jim pomanjkanje časa ne omogoča, da bi opravljali svojo vlogo strokovnih delavcev.

7. STRES IN IZGORELOST. Ker naj bi bili socialni delavci vse bolj preobremenjeni, sem preverila, ali so bili zaposleni izgoreli oziroma pod stresom ter kako se je to kazalo na delu z ljudmi. Socialno delo je namreč zaradi zagotavljanja podpore in skrbi drugim zelo stresen poklic, prav tako pa se zaposlenim naloži veliko dela, zaradi česar jim pogosto zmanjka moči, da bi pomagali uporabnikom. Posledično niso več tako učinkoviti, dodeljevanje pravic iz javnih sredstev pa je lahko nestrokovno.
8. OSEBNI STIK. Želela sem poizvedeti, kakšno vlogo ima pri delu z uporabniki osebni stik. Da bi pridobili zaupanje uporabnikov in izvedeli za probleme, ki niso razvidni iz evidenc, je potrebno namreč ustvariti zaupen in spoštljiv odnos. Tako menim, da je reševanje socialnih stisk proces, ki je dolgotrajen in zahteven in pri katerem morajo biti socialni delavci spoštljivi in odgovorni zavezniki, ki se stiskam in doživljanju pomanjkanja uporabnikov spoštljivo pridružijo in skupaj z njimi soustvarijo proces podpore in pomoči.
9. OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV. Preverila sem, kako se na obravnavi uporabnikov kažejo osebnostne značilnosti socialnih delavcev ter njihov stil razmišljanja oziroma osebni stil dela, ki naj bi imel moč vplivati na razlike v dodeljevanju pravic iz javnih sredstev v korist ali škodo uporabnikom.
10. ZNANJE SOCIALNIH DELAVCEV. Raziskala sem, ali imajo socialni delavci dovolj znanja za kakovostno udejanjanje socialnega dela in ali ga sproti obnavljajo oziroma nadgrajujejo, da je primerno. Zaposleni morajo imeti namreč določena znanja za vzpostavitev stika, s katerimi poskušajo uradne postopke prevesti v čim bolj vsakdanje pogovore, saj morata pomoč in podpora, če želimo, da sta uspešni, potekati znotraj pristnih človeških odnosov. Prav tako pa se uporabniki na oddelku uveljavljanja pravic iz javnih sredstev srečujejo z raznolikimi psihosocialnimi težavami, za reševanje katerih potrebujemo široko paleto znanj.
11. DISKRIMINACIJA. Poizvedela sem, ali so bili uporabniki deležni diskriminacije s strani zaposlenih in na kakšni podlagi so te nastale, pri čemer sem se opirala predvsem na delo, prežeto s predsodki in stereotipi. Zaznava socialnih delavcev namreč ni objektivna registracija, temveč konstrukcija na podlagi sklopov predpostavk, ki so jih pridobili v življenju. Tako so lahko sredstva dodeljena na podlagi krivičnih sklepanj,

zaradi česar so določeni uporabniki obravnavani manj ugodno kot druge osebe v primerljivem položaju, in to zgolj zato, ker pripadajo določeni kategoriji ljudi.

7.3 MERSKI INSTRUMENTI

Za merski instrument sem uporabila zgolj vodilo za intervju, ki je vseboval seznam poglavitnih tem pogovora in ne predhodno pripravljenih vprašanj. Tako sem imela le nek vnaprej pripravljen seznam prej omenjenih tem, ki me je opominjal na izvedbo odprtega intervjuja, in ne vprašanj z vnaprej navedenimi možnimi odgovori, kar je značilno za vprašalnik. Takšna izbira se mi je zdela še najbolj primerna, saj mi je omogočila karseda nepristransko zbiranje podatkov, saj tako nisem mogla z vprašanji veliko vplivati na mišljenje intervjuvank.

7.4 POPULACIJA IN VZOREC

Populacija v raziskavi so študenti in študentke Fakultete za socialno delo, ki so na dan 31. 12. 2019 že opravili prakso v šolskem letu 2018/2019 na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev po različnih centrih za socialno delo v Sloveniji.

Odločila sem se za vzorčenje, in sicer za neslučajnostni vzorec oziroma natančneje priročni vzorec, saj je bila moja raziskava izvedena na skupini ljudi, ki mi je bila najbolj dostopna in za katero sem vedela, da bo o tematiki pripravljena iskreno spregovoriti.

Vzorec je tako sestavljen iz osmih študentk, ki so opravljale prakso na oddelku za uveljavljanje pravic iz javnih sredstev različnih enot po Sloveniji. Prve štiri izmed njih so opravljale prakso na večjih enotah z več kot 20 zaposlenimi, druge štiri pa na manjših enotah z manj kot 20 zaposlenimi. Pri tem bi rada opozorila na nerazkritje tako imen študentk kot tudi podrobnejših podatkov centrov za socialno delo, saj je bil to njihov pogoj za odkrito sodelovanje. Glede na vzorčenje pa opozarjam tudi na posplošitev ugotovitev.

7.5 ZBIRANJE PODATKOV

Sprva sem se na Fakulteti za socialno delo pozanimala, katere osebe so v lanskem šolskem letu opravljale prakso na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev na enem izmed slovenskih centrov za socialno delo. Nekaj sem jim že osebno poznala, z dvema, ki sem ju poznala zgolj na videz, pa sem stopila v kontakt preko elektronske pošte. Tako sem vse seznanila s temo in namenom raziskave, kasneje pa smo se po privolitvi za sodelovanje dogovorile tudi za kraj in čas izvedbe intervjuja.

Za metodo pridobivanja podatkov sem izbrala intervjuvanje, intervjuvala pa sem osem oseb, in sicer vsako posebej, pri čemer je šlo za neposreden stik. Na tak način sem lahko pogovor vodila na podlagi zastavljenih osnovnih tem ter intervjuvankam po potrebi kaj pojasnila oziroma postavila dodatna vprašanja, sicer pa sem jim pustila, da so se razgovorile po svoje, saj sem z nestandardiziranim intervjujem in anonimnostjo pridobila kar najbolj verodostojne kvalitativne podatke. Predhodno sem se z intervjuvankami dogovorila tudi za snemanje pogovora. Če bi pogovor sproti zapisovala, bi to namreč motilo potek pogovora, prav tako pa bi bil ta manj oseben, kar bi lahko povzročilo nelagodnost. Posnetke sem nato doma v miru pregledala, jih predvajala in zapisala potek dialoga, pri čemer nisem izpustila nobene informacije ali česa narobe zapisala.

Intervjuji niso imeli časovne omejitve, potekali pa so približno od 15 do 30 minut. Zbiranje podatkov je tako potekalo v 8 terminih na 8 lokacijah, in sicer po dogovoru z vsako posameznico. Prvi intervju sem opravila 13. 1. 2020 ob 11:00 pri študentki doma, saj se je tam počutila najbolj sproščeno. Druga dva intervjuja sem opravila 20. 1. 2020 ob 15:00 in 16:00 na Fakulteti za socialno delo, ko sta študentki končali z izpitom. Četrty intervju sem opravila 24. 1. 2020 ob 20:00 v Cityparku, ko je študentka zaključila z delom. Peti intervju sem opravila 7. 2. 2020 ob 13:00 v centru Ljubljane, saj je želela študentka izkoristiti lep sončen dan. Zadnji trije pogovori so bili opravljena pri meni doma. Eden je potekal 10. 2. 2020 ob 10:00, drugi istega dne ob 12:00, zadnji pa 12. 2. 2020 ob 9. uri zjutraj.

7.6 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Gradivo, ki sem ga pridobila z opravljenimi intervjuji, sem uredila po naslednjem vrstnem redu:

1. UREJANJE GRADIVA

Najprej sem še enkrat poslušala zvočne zapise intervjujev, ki sem jih posnela, jih natipkala, zapisano parafrazirala in uredila po sklopih.

2. DOLOČANJE ENOT KODIRANJA

Vsak intervju posebej sem počasi pregledala in določila vsebinsko smiselne enote kodiranja, pri čemer je lahko bila enota beseda, del stavka, fraza in tako dalje. Pri tem pa sem tiste dele, ki so se mi zdeli nepomembni, izpustila, izbrane dele pa sem prepisala v tabelo in začela z naslednjo fazo.

3. ODPRTO KODIRANJE

Izpisanim izjavam, ki se nahajajo v tabeli, sem določila pojme in nato sorodne pojme združila v kategorije. Tako sem naredila tabelo, v kateri sem stolpce razdelila na izjavo, pojem, kategorijo, nadkategorijo in temo. Intervjuje sem med seboj ločila tako, da ima prvi intervju črko A, drugi črko B, tretji črko C in tako dalje, izjave pa se med seboj ločijo po številki in črki intervjuja (A1, B1 itd.).

4. IZBOR RELEVANTNIH POJMOV IN KATEGORIJ

Izločila sem nepomembne pojme, definirala pojme, kategorije in nadkategorije.

5. ODNOSNO KODIRANJE

Pri tej točki sem združila vse intervjuje, med seboj primerjala definirane kategorije ter iskala podobnosti in razlike, na podlagi katerih sem jih razporedila v domnevne odnose.

6. OBLIKOVANJE TEORIJE

Pri obdelavi podatkov me je zanimalo predvsem to, kako potekata pomoč in podpora uporabnikom in od česa sta odvisni.

Način obdelave podatkov je bil tako kvalitativni.

8 REZULTATI

8.1 KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO

Analiza pridobljenih podatkov je pokazala, da so v večini primerov intervjuvanke poročale o tem, da so strokovni delavci, pri katerih so bile na praksi, upoštevali smernice iz Kataloga javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo, predvsem intervjuvanke, ki so prakso opravljale na manjših centrih, in ena študentka, ki je prakso opravljala na večjem centru, s čimer so povezale tudi kakovost udejanjanja socialnega dela. Upoštevanje kataloga s strani socialnih delavcev, zaposlenih na oddelkih uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, pa naj bi bilo po besedah intervjuvank povezano s količino razpoložljivega časa, saj naj bi obravnava potekala po smernicah zlasti v primerih, ko si imeli zaposleni na voljo dovolj časa.

V večini primerov, (E12) ko so imele socialne delavke na voljo dovolj časa. (E13)

Po besedah študentk so se običajno socialni delavci sprva predstavili uporabniku, ta pa je povedal razlog prihoda. Zaposleni so si tako vzeli čas za vsakega uporabnika, sprejeli vlogo, se z njim pogovorili, ga povprašali o njegovi življenjski situaciji, jo tako spoznali in ga na podlagi te tudi seznanili, ali je do vlozene pravice upravičen ali ne oziroma katere pravice mu pravzaprav pripadajo. V primeru upravičenosti pa so zaposleni uporabnika seznanili tudi s količino dodeljenih sredstev in časom nakazila.

Socialna delavka se je uporabniku predstavila ... (H1)

... je uporabnik povedal, zakaj je prišel. (G2)

Tako si je za vsakega uporabnika vzela čas, (B3) se z njim pogovorila, (B4) da je spoznala njegovo življenjsko zgodbo (B5) in mu na podlagi te nato tudi povedala, katere pravice mu pripadajo. (B6)

Seznanilo se ga je s pravico, za katero je prinesel vlogo, (E9) v primeru, da je do nje upravičen, v kakšnem znesku jo bo dobil ter kdaj bo nakazilo. (E10) Seznanilo pa se ga je tudi z drugimi pravicami, v primeru, da bi bil lahko do njih upravičen. (E11)

Po mnenju študentk pa naj bi bilo poleg spontano razvitega pogovora ključno tudi, da so socialni delavci pogledali v računalniško bazo podatkov, pregledali vloge, bančne izpiske za

zadnje tri mesece ter ostala dokazila. Po tem so uporabnike tudi seznanili z manjkajočimi dokazili ter jih pozvali k čimprejšnji dopolnitvi vloge.

... je z uporabnikom spontano razvila pogovor ... (G6)

... je pogledala tudi v računalniško bazo podatkov ... (H7)

Vloga se je pregledala, (E3) pregledali pa so se tudi bančni izpiski za zadnje tri mesece oziroma ostala dokazila. (E4) V primeru, da so določena dokazila manjkala, ga je strokovna delavka o tem seznanila (E5) in ga prosila, naj manjkajoča dokazila čim prej prinese. (E6)

V nekaterih primerih so študentke, ki so opravljale prakso na manjših centrih, poročale tudi o tem, da so socialni delavci sprejemali uporabnike z neformalnimi pogovori, jim pomagali pri izpolnitvi ali dopolnitvi vloge oziroma vlogo po potrebi dopolnili ali popravili kar sami. Dve izmed študentk pa sta na praksi opazili tudi to, da so zaposleni uporabnike napotili na drug oddelek oziroma organizacijo, v kolikor so smatrali, da bi bilo to v njihovo korist.

... ga sprejela s preprostimi vprašanji o vremenu in počutju. (H2)

Če je uporabnik potreboval pomoč, sta vlogo skupaj izpolnila oziroma dopolnila, (G3) drugače pa je socialna delavka izpolnjeno vlogo pregledala (G4) in jo po potrebi sama dopolnila ali popravila. (G5)

Včasih pa je uporabnika napotila celo drugam, na kateri drugi oddelek oziroma organizacijo, v kolikor se ji je zdelo, da bi mu tam lahko dodatno pomagali glede na njegovo situacijo. (G9)

Večina študentk, ki je prakso opravljala na večjih centrih, pa je govorila o tem, da po njihovem mnenju strokovni delavci pri svojem delu niso upoštevali smernic kataloga. Kot so dejale, naj bi bilo to tako zaradi preobremenjenosti zaposlenih, ki si po njihovih opažanjih niso mogli vzeti zadostne količine časa za delo z uporabniki, ki jih zato niso povprašali po njihovih življenjskih situacijah, posledično pa jih tudi niso mogli spoznati. Kot so dejale študentke, zaposleni zato niti niso mogli reči, do katerih pravic so uporabniki upravičeni, niti jih niso mogli napotiti drugam. Ne glede na to, zakaj oziroma po kaj so uporabniki prišli, naj bi tako po opažanjih intervjuvank navadno le vstopili, oddali vlogo in odšli.

Ko sem prišla opravljat prakso na omenjeni oddelek, mi je mentorica naročila, naj si pogledam Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, saj naj bi po njem potekalo delo z uporabniki, a to ni bilo tako. (A1) Čeprav je uporabnik prišel na primer

prvič, si socialna delavka ni vzela dovolj časa zanj, (A2) tako da ni mogla spoznati njegove situacije. (A3) Ker ga ni povprašala po njegovem življenju, (A4) mu tako tudi ni povedala, do katerih pravic bi lahko bil upravičen, (A5) niti ga ni poslala drugam. (A6) Uporabniki so tako po navadi le vstopili, oddali vlogo in odšli, (A7) ne glede na to, zakaj oziroma po kaj so prišli. (A8)

V enem izmed intervjujev je tako študentka izpostavila, da se ji je zdelo, da bi določeni uporabniki pogovor potrebovali, a ga niso bili deležni.

Veliko je bilo takih, ki bi dejansko potrebovali pogovor, pa ga niso bili deležni. (A9)

Po mnenju še ene izmed intervjuvank pa so obravnave uporabnikov potekale po hitrem postopku, saj je bil po njenih opažanjih čas za delo s posameznim uporabnikom omejen. Ti naj bi zato uredili le nujne stvari za postopek, do obsežnega pogovora pa po besedah študentke ni prišlo, zaradi česar naj bi bila tudi obravnava zelo neosebna.

Ne, delo ni potekalo po katalogu, (D1) saj je obravnava potekala po hitrem postopku, (D2) kajti čas za posameznega uporabnika je bil dokaj omejen. (D3) Uporabniki so tako le oddali vloge (D4) oziroma uredili le nujne stvari za postopek. (D5) Do obsežnega pogovora ni prišlo, (D6) posledično pa je bila tudi obravnava zelo neosebna. (D7)

8.2 PROSTI PREUDAREK

Intervjuvanke so v večini primerov pripovedovale o tem, da se jim je zdelo, da so bili uporabniki s strani socialnih delavcev deležni nestrokovnega odločanja na podlagi prostega preudarka. Študentke so tako v nekaterih primerih opazile, da je prihajalo do razlik pri dodeljevanju izredne denarne pomoči, ki je lahko bila (z njihovega vidika) za enak primer dodeljena ali ne. Po njihovem mnenju pa je prihajalo tudi do velikih denarnih razlik, saj naj bi uporabniki pri eni socialni delavki dobili veliko več kot pri drugi.

Pri določeni socialni delavki je bila tako za isti primer izredna denarna pomoč dodeljena, pri drugi pa ne (A51) ali pa je šlo za velike denarne razlike. (A52) Prihodnost uporabnikov je torej odvisna od loterije, katero socialno delavko bodo glede na priimek dobili (A53) in kakšno je njeno delo, kakovostno ali nekakovostno. (A54)

... saj so na primer pri eni socialni delavki dobili veliko več kot pri drugi. (C59) Kakšna jim izredne niti ne odobri, medtem ko pri prejšnji s tem niso imeli težav. (C60)

Po besedah ene izmed študentk naj bi bila prihodnost uporabnikov odvisna od loterije, katerega socialnega delavca bodo glede na priimek dobili ter kako kakovostno je njegovo

delo. Oziroma, kot je dodala druga intervjuvanka, naj bi bila prihodnost uporabnikov dejansko v rokah njihovega socialnega delavca, za katerega lahko le upajo, da se bo odločil v njihovo korist. Na podlagi omenjenih opažanj pa študentki sklepata, da so nepravičnost opazili tudi uporabniki, ki so bili po njunih besedah zaradi tega jezni.

Najbolj so jezni, ko pride do nepravičnega odločanja o izredni denarni pomoči, torej na podlagi prostega preudarka, (B46) saj je takrat njihova prihodnost dejansko v rokah njihove socialne delavke. (B47) Tukaj lahko le upajo, da se bo ta odločila v njihovo korist, (B48) kljub temu, da se bo odločila na podlagi tega, da njihove situacije pravzaprav sploh ne pozna. (B49)

Res so velike razlike pri določanju višine izredne denarne pomoči. (C56) To so opazili tudi uporabniki, (C57) zaradi česar so zelo jezni ... (C58)

Tekom intervjuvanj sem tako spoznala, da je nestrokovno odločanje po prostem preudarku kar velik problem, saj naj bi po opažanjih študentk prihajalo do velikih napak pri delu socialnih delavcev. Do tovrstnih napak pa naj bi po mnenju intervjuvank prihajalo zato, ker določeni zaposleni ne upoštevajo smernic zakonov oziroma svoje odločitve sprejemajo na podlagi nepoznavanja življenjskih situacij uporabnikov.

Mislim, da je nepravično odločanje po prostem preudarku kar velik problem (C54) in da prihaja zaradi tega do velikih napak pri delu socialnih delavk. (C55)

... se ne držijo zakonov. (B52)

Tukaj lahko le upajo, da se bo ta odločila v njihovo korist, (B48) kljub temu, da se bo odločila na podlagi tega, da njihove situacije pravzaprav sploh ne pozna. (B49)

Po mnenju ene izmed študentk so zaposleni na centru, na katerem je opravljala prakso, svoje odločitve sprejemali na podlagi stereotipov oziroma predsodkov. Kot je dejala, naj bi neki slovenski družini odobrili izredno denarno pomoč v najvišjem možnem znesku, po potrebi so kakšen podatek namenoma tudi spregledali, medtem ko naj bi Romski družini dodelili tisti minimalni znesek, do katerega je bila ta upravičena, kljub temu da bi ji lahko dodelili več.

Tukaj so socialni delavci prinašali odločitve predvsem na podlagi stereotipov in predsodkov. (C46) Neki slovenski družini so odobrili izredno denarno pomoč v najvišjem možnem znesku. (C47) Včasih so še zanalašč kaj spregledali, da so jim lahko dodelili še večji znesek. (C48) Kakšni ciganski družini pa so dodelili tisti minimalni znesek, do katerega so bili upravičeni, (C49) čeprav bi jim dejansko lahko dodelili veliko več, (C50)

a so bili prepričani, da so tako ali tako leni, (C51) da nič ne delajo (C52) in da si ne zaslužijo živeti na račun davkoplačevalcev. (C53)

Tudi po opažanjih druge študentke naj bi socialni delavci neutemeljeno razsojali. Kot problem je izpostavila odločanje zaposlenih na podlagi poznanstev, simpatij, stalnih uporabnikov in osebnih preferenc.

Strokovni delavci so tako navadno razsodili, kakor se jim je zdelo, (D70) brez utemeljevanja. (D71) Odločali so se na podlagi poznanstev, (D72) simpatij, (D73) stalnih uporabnikov (D74) in osebnih preferenc. (D75)

V nekaterih primerih pa so študentke, zlasti te, ki so opravljale prakso na manjših centrih, opazile strokovno odločanje na podlagi prostega preudarka. Ena izmed njih je omenila, da imajo socialni delavci moč, da odločijo pravično, za kar pa se je po njenem mnenju izkazalo koristno, da so zaposleni opravili pogovore z uporabniki, na podlagi katerih so lahko dejansko spoznali njihove življenjske situacije. V takšnih primerih so bile po opažanjih študentke količine dodeljenih sredstev utemeljene na podlagi poznavanja uporabnikove situacije oziroma njegovih potreb.

Prav tako pa se mi zdi pogovor koristen za to, da socialna delavka dejansko spozna uporabnikovo življenjsko situacijo, (E26) saj ima določeno moč pri pravičnem odločanju o dodeljevanju določenih pravic znotraj zakona, torej v okviru prostega preudarka. (E27) V takšnih primerih so namreč razlike v količini dodeljenih sredstev utemeljene glede na poznavanje situacije uporabnika. (E28) Če poznaš dejanske potrebe uporabnika, lahko tudi sredstva dodeliš bolj pravično. (E29)

Za korektno dodeljevanje na podlagi prostega preudarka morajo tako socialni delavci po opažanjih ene izmed študentk poleg tega, da spoznajo življenjske situacije uporabnikov, pogledati tudi v bazo podatkov in se izogniti predvidevanjem na podlagi videza oziroma sklepanjem o dohodkih, ki niso razvidni iz evidenc.

Dodeljevanje na podlagi prostega preudarka je bilo pri nas korektno, (H33) saj je socialna delavka spoznala življenjsko situacijo vsakega uporabnika (H34) in pogledala v bazo podatkov. (H35) Važno je bilo, da smo se izognili nekim predvidevanjem na podlagi videza. (H36) Če ima ženska umetne nohte in sveže pobarvane lase, še ne pomeni, da ji zato ne bomo dali dodatne denarne pomoči, saj ne smemo sklepati, da ima stranske dohodke od dela na črno, ki niso razvidni iz evidenc. (H37)

Na takšen način pa naj bi bilo po mnenju še ene intervjuvanke delo socialnih delavcev korektno, saj so uporabniki vedno dobili, kar jim je pripadalo. Opazila je namreč, da so zaposleni preučili okoliščine, prav tako pa so uporabnike opozorili na razloge vsakega morebitnega zmanjšanja količine sredstev pomoči.

Tudi dodeljevanje pravic na podlagi prostega preudarka je bilo korektno, (F71) saj so bile preučene okoliščine, (F72) prav tako pa so bili uporabniki opozorjeni na razloge vsakega morebitnega zmanjšanja količine sredstev pomoči. (F73)

8.3 KODEKS ETIČNIH NAČEL V SOCIALNEM VARSTVU

Po besedah študentk je večina zaposlenih upoštevala smernice Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu. To naj bi bilo celo ključno pri delu z določenimi uporabniki, s katerimi je bilo po besedah intervjuvank težko delati, saj naj bi se socialni delavci tako izognili vplivu stereotipov in predsodkov oziroma diskriminatorni obravnavi nasploh. Študentke so namreč menile, da gre za kodeks, ki zaposlene zavezuje k pravični obravnavi, tako pa so opazile, da so zaposleni svoje delo opravljali korektno, saj so po opažanjih intervjuvank ti po načelu enake dostopnosti pravično dodeljevali sredstva, do katerih so bili uporabniki upravičeni.

Je pa z določenimi uporabniki zelo težko delati, zato je bilo ključno, da so se zaposleni držali kodeksa etičnih načel (E54) ter se s tem izognili vplivu stereotipov in predsodkov (E55) oziroma diskriminatorni obravnavi nasploh. (E56)

Tako so bile pravice dejansko vsem dostopne, (F66) sredstva pravično razdeljena (F67) in ni bilo zaznati diskriminatorne obravnave na podlagi stereotipov oziroma predsodkov.

Po mnenju intervjuvank so tako socialni delavci, ki jim je bil omenjeni kodeks vodilo pri delu, imeli z uporabniki spoštljiv odnos in jih sprejemali take, kot so. Študentke pa so upoštevanje smernic videle celo kot ključnega pomena za kakršen koli odnos, zaradi česar naj bi se zaposlene s kodeksom etičnih načel po izkušnjah oziroma informacijah intervjuvank seznanilo že na samem začetku.

Vodilo ji je bil kodeks etičnih načel, (F62) saj ji je bil na prvem mestu spoštljiv odnos. (F63) Z njim me je seznanila že na samem začetku (F64) in tudi sama menim, da je za kakršen koli odnos zelo pomembno njegovo upoštevanje. (F65)

Meni se je zdelo res ključno, da so zaposlene sledile kodeksu etičnih načel, (G67) saj jih je ta vodil, (G68) da so imele z uporabniki spoštljiv odnos (G69) in jih sprejemale take, kot so. (G70)

V enem izmed intervjujev je študentka s kodeksom etičnih načel povezala tudi napotitev uporabnika drugam. To pa so po njenih besedah storili socialni delavci v primerih, ko niso bili najbolj prepričani v svoje znanje.

V primerih, ko pa niso najbolj prepričane v svoje znanje, pa uporabnika raje napotijo drugam. (G59) Tako so se držale te napotitve drugam po kodeksu etičnih načel. (G60)

Večina intervjuvank, ki je prakso opravljala na večjih centrih, pa je govorila o tem, da tam socialni delavci po njihovih opažanjih pri svojem delu niso upoštevali Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu, ter celo to, da so se zaposleni večinoma požvižgali nanj. Po besedah intervjuvank naj bi ga tako imeli le za okras.

Čeprav imamo ta kodeks, ki zaposlene zavezuje k pravični obravnavi, (C41) pa se ga taki socialni delavci ne držijo. (C42) Verjetno ga imajo v pisarni le za okras (C43) ali kaj jaz vem.

Menim, da so se zaposleni večinoma požvižgali na kodeks etičnih načel. (D76)

Po mnenju študentk naj bi socialni delavci na podlagi tega, da se niso držali smernic, tako delovali diskriminatorno, zaradi česar pa je po opažanjih intervjuvank prihajalo tako do nepravilnih obravnav kot tudi do neenake dostopnosti do pravic.

Definitivno vsi uporabniki niso bili deležni pravične obravnave. (A47)

Očitno se kodeksa niso držali, (B31) saj so delovali diskriminatorno. (B32) Pravice niso bile enako dostopne vsem, (B33) prav tako pa niso bile pravično dodeljene. (B34)

Po mnenju ene izmed intervjuvank pa so se razlike v delu socialnih delavcev pokazale predvsem takrat, ko je prišlo do menjav socialnih delavcev, pri čemer so bili po njenih opažanjih uporabniki z delom na novo dodeljenega socialnega delavca povsem nezadovoljni ali obratno.

Razlike so se pokazale predvsem, ko je prišlo do menjav socialnih delavcev. (A48) Če so bili z delom prejšnjega zadovoljni, so bili z delom novega povsem nezadovoljni ali obratno. (A49)

8.4 BIROKRATSKI PRISTOP

Glede čedalje bolj zbirokratiziranega pristopa k delu centrov za socialno delo, še posebej na oddelkih uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, so vse intervjuvanke pripovedovale o njegovi negativni plati. Po besedah študentk tako zbirokratiziranost dela ni koristna zlasti za uporabnike, saj so opazile, da so zaposleni večino časa porabili za urejanje dokumentacije, zaradi česar jim je zmanjkalo časa za pogovor z uporabniki. Kot so nadaljevale s svojimi opaznanji, pa se tako po njihovih opaznanjih socialni delavci niso osredotočali na probleme uporabnikov, ki so bili posledično deležni necelostne obravnave.

Definitivno pa ne koristi uporabnikom. (B36)

... veliko časa porabijo za urejanje papirologije, (E39) zaradi česar ne morejo uporabnikov obravnavati v celoti. (E40)

... se delavka ne utegne pogovoriti z uporabnikom. (F24)

A zaposleni porabijo veliko časa za urejanje dokumentacije, (G30) tako pa se ne osredotočajo na probleme uporabnikov. (G31)

Tekom intervjujev so študentke večkrat tudi omenile, da naj bi tako po njihovem mnenju birokratizacija večala stiske uporabnikov, še posebej z izpolnjevanjem številnih obrazcev.

Namesto da bi se usmerili na probleme, ki jih imajo, (B37) se jih spravlja v še večjo stisko, (B38) še posebej z izpolnjevanjem številnih obrazcev. (B39)

Ena izmed intervjuvank je bila tako mnenja, da povzroča birokracija uporabnikom škodo, saj je opazila, da so bili ti obravnavani kot predmeti na tekočem traku. Postopek jo je tako po njenih besedah celo spominjal na izdelavo osebne izkaznice na upravni enoti, saj je tudi pri delu na centru za socialno delo, kjer je opravljala prakso, opazila dolge vrste, neoseben pristop in nepotrebno dokumentacijo.

Predvsem povzroča veliko škodo uporabnikom birokracija, (D8) saj se jih večinoma obravnava kot predmete na tekočem traku. (D9) Postopek me spominja na izdelavo osebne izkaznice na upravni enoti, (D10) dolge vrste, (D11) neoseben pristop, (D12) nepotrebna dokumentacija. (D13)

Po mnenju intervjuvank naj bi bila tako dokumentacija nepotrebna, saj ta po njihovih opaznanjih zgolj podaljša postopek oziroma ga zakomplicira. Postopki pa naj bi bili tako s perspektive več intervjuvank za določene uporabnike predolgi, mučni, predvsem pa

nerazumljivi. Kot so razmišljale, pa bi morali zaradi prezapletenosti postopkov socialni delavci uporabnikom določene stvari tudi dodatno pojasnjevati.

Po drugi strani pa se mi zdi, da podaljša postopek, (E31) postopek zakomplicira. (E32) Vendar je na nek način nujna za pravilno dodelitev pravic, (E33) a so postopki za določene uporabnike dolgotrajni, (E34) mučni (E35) in nerazumljivi, (E36) zato jim moramo stvari tudi dodatno pojasniti. (E37)

... kljub svoji stiski slediti predolgim, (H26) zapletenim postopkom ... (H27)

Pomembno pa se mi je zdelo tudi to, da jim je stvari razložila »po domače«, (G17) sicer marsikdo od njih teh birokratskih postopkov sploh ne bi mogel razumeti. (G18)

Nekaj intervjuvank je omenilo tudi problem pridobivanja sredstev, saj naj bi bilo to po njihovih opažanjih pogojeno s tem, da so morali uporabniki dokazovati lastne življenjske situacije in prilagajati številna dokazila, kljub temu, da po mnenju ene izmed njih nekateri uporabniki do njih tudi težko pridejo. Tako je menila, da jim lahko to vzame kar nekaj časa, medtem ko je opazila, da se nekaterim resnično mudi, a morajo čakati na roke, zaradi česar naj bi dobili sredstva celo prepozno in se posledično marsikdaj znašli v še večjih težavah.

Po eni strani morajo uporabniki veliko stvari dokazovati, da sploh lahko pridobijo kakršna koli sredstva ... (A13)

... dokazovati položaj, v katerem so se znašli, če želijo dobiti sredstva. (H28)

Nekaterim se lahko zelo mudi, da bi dobili neka sredstva, a morajo čakati na roke, (G22) zaradi česar dobijo sredstva celo prepozno, (G23) v takih primerih pa se uporabniki znajdejo v še večjih težavah, (G24) saj se na primer zadolžijo pri napačnih ljudeh. Veliko stvari morajo tudi dokazovati, če želijo pridobiti sredstva, (G25) prilagati številne papirje. (G26) Ljudje do nekaterih dokazil tudi težko pridejo. (G27)

Podobnega mnenja je bila tudi druga študentka, ki je menila, da je sledenje zapletenim postopkom nepotrebno, saj so osnovni podatki že tako ali tako razvidni iz računalniških evidenc.

To se mi zdi povsem nepotrebno, saj so osnovni podatki razvidni iz računalniških evidenc. (H29)

Kot je omenila ena izmed intervjuvank, je po njenem mnenju zaradi birokracije socialno delo celo izgubilo pomen, saj je opazila, da uporabniki socialnih delavcev ne vidijo več kot osebe,

ki bi jim pomagale, temveč kot inšpektorje, ki jim otežujejo dostop do resnično potrebnega denarja.

Menim, da je zaradi birokracije socialno delo tudi izgubilo pomen. (B42) Ljudje socialnih delavcev sploh ne vidijo več kot osebe, ki bi jim lahko pomagale, (B43) temveč kot neke inšpektorje, (B44) ki jim otežujejo dostop do denarja, ki ga resnično potrebujejo. (B45)

Birokracijo je tako tekom intervjuvanja ena izmed študentk pojmovala celo kot nekaj nepomembnega, saj bi morali po njenem mnenju zaposleni posvečati čas in pozornost življenjskim zgodbam uporabnikov in ne le dokumentaciji. Menila je tudi, da se zaposleni niti ne zavedajo, da je v primerjavi s pravilno izpolnjenimi odločbami veliko pomembnejši pogovor z uporabniki.

Namesto da bi izkoristili čas (C27) in se posvetili uporabnikovi življenjski zgodbi, (C28) se posvečajo birokraciji, (C29) ki je še najmanj pomembna. (C30) Menim, da bi bilo potrebno pozornost posvetiti uporabnikovim težavam, (C31) ne pa papirjem. (C32)

A zaposleni se ne zavedajo, da je veliko bolj pomemben pogovor z uporabniki, (C35) ne pa pravilno izpolnjena odločba. (C36)

Po besedah intervjuvank pa birokracija ni povzročala težav le uporabnikom, temveč tudi zaposlenim. Kot so opazile, so namreč socialni delavci izgubili veliko časa za urejanje spisov, saj so morali vse zapisati in vnesti v raznorazne programe, kar pa jim je po mnenju študentk preprečevalo tudi udejanjanje socialnega dela.

S tem sem mislila na birokracijo, zaradi katere zaposleni izgubijo veliko časa za urejanje spisov, (H22) saj mora biti vse zapisano (H23) in vneseno v raznorazne programe. (H24)

Je pa težko delati socialno delo, če nam to preprečuje birokracija. (F21)

Študentke so tako sklepale, da zaposlene delo z dokumentacijo izgoreva in spravlja po stres. Prav tako pa je ena izmed študentk dejala, da se zaradi dela z birokracijo zaposleni redkokdaj zares odpravijo na teren, zgolj v nujnih primerih.

Veliko socialnih delavk sem celo slišala govoriti, da jih delo s papirologijo izgoreva in spravlja pod stres. (G32)

Vodstvo ves čas opozarja, da je potrebno hoditi na teren, a se zaposlene zaradi dela z birokracijo na teren le redkokdaj zares odpravijo. (F25) Šli sva, če je bilo zares nujno. (F26)

Med razmišljanji o birokratskem pristopu pa sem med intervjuji našla tudi nekaj pozitivnih pogledov na birokratizacijo. Nekaj študentk je bilo namreč mnenja, da gre tako za pravilno dodelitev pravic oziroma pravičnejše dodeljevanje sredstev, kot je dejala ena izmed intervjuvank, zlasti v korist države.

Birokracija definitivno privede do večje pravičnosti pri dodeljevanju sredstev. (E30)

Sama menim, da morda res pripomore k večji pravičnosti, a le v korist države. (B35)

Vendar je na nek način nujna za pravilno dodelitev pravic. (E33)

Po mnenju intervjuvank naj bi bila birokracija koristna za vodenje evidenc. Ena izmed študentk pa je njeno pozitivno plat opazila tudi v tem, da je lahko v določenih primerih dokumentacija uporabna kot dokaz na sodiščih.

Razumem, da so ti potrebni za vodenje neke evidence. (C33)

Mogoče v primerih, kjer je dokumentacija prišla prav na sodišču kot nek dokaz. (F23)

8.5 KOLIČINA ČASA

Tekom raziskovanja sem od intervjuvank pridobila njihove poglede o tem, da so zaradi pomanjkanja časa zaposleni, pri katerih so bile na praksi, težko udeleženi socialno delo, vsaj ne po načinu, ki so se ga naučile skozi študij. Ena izmed intervjuvank je celo povzela misli zaposlenih, ki so dejali, da socialnega dela niti ne more biti, saj zanj ni časa. Socialni delavci, ki so jih študentke opazovalke, tako po njihovem mnenju sploh niso vzpostavili delovnega odnosa niti uporabili naučenih konceptov, zaradi česar je bilo tudi nudenje pomoči socialnih delavcev po mnenju intervjuvank neuspešno. Po njihovih opažanjih so namreč veliko časa izgubili z urejanjem dokumentacije, hkrati pa so poročale o tem, da so bile pred vrati pisarn navadno dolge čakalne vrste, zaradi česar naj bi bilo zaposlenim onemogočeno, da bi si vzeli za vsakega posameznika zadostno količino časa. Na podlagi pomanjkanja časa pa je bilo po mnenju dveh študentk delo z uporabniki tudi manj kakovostno oziroma nekakovostno opravljeno.

A socialni delavci navadno nimajo časa za dejansko izvajanje socialnega dela. (D26)

Zaposleni so dejali, da socialnega dela ne more biti, saj zanj ni časa. (A10)

... saj ni bilo časa za vzpostavitev delovnega odnosa, (A25) kot tudi ni bilo časa za uporabo ostalih konceptov, ki so se jih naučili. (A26)

... dodatno pa ji je čas kradlo tudi urejanje papirjev. (H21)

Po navadi je zunaj čakalo veliko uporabnikov, (E15) tako da si niso mogle vzeti veliko časa za posameznika. (E16)

Drugače pa je večkrat zaposlenim zmanjkalo časa, da bi delali kakovostno. (E14)

... je bilo delo nekakovostno opravljeno ... (F34)

Nekateri socialni delavci, zaposleni na manjših centrih za socialno delo, pa so po besedah intervjuvank kljub majhni količina časa ohranili svoj stil dela, pa čeprav so za to morali prihajati v službo prej, sprejemati uporabnike v času malice in ostajati v službi po končanem delavniku, sicer delo po opazanjih študentk sploh ne bi bilo opravljeno. Ena izmed študentk pa je poročala tudi o tem, da so zaposleni izrazili, da si želijo več časa tako za obsežnejše pogovore z uporabniki kot tudi za obiskovanje na domu.

Videlo se je, da ji je primanjkovalo časa za vse to, (B7) a je vseeno ohranila svoj način dela, (B8) pa čeprav je ostajala tam tudi po delovnem času. (B9)

V službo so prihajale eno uro prej, (G48) sprejemale uporabnike tudi med malico. (G49)
Če niso delale izven uradnih ur, celotno delo sploh ni bilo narejeno. (G50)

Bi si pa želele več časa za obiske na domu (F30) in več časa za bolj široke pogovore. (F31)

O tem, da imajo socialni delavci, pri katerih so bile študentke na praksi, za svoje delo dovolj časa, intervjuvanke niso govorile. So pa določene izmed njih omenile, da so si po njihovih opazanjih nekateri socialni delavci znali vzeti čas za vsakega uporabnika oziroma se potruditi, da so si za delo z uporabniki vzeli zadostno količino časa. V takih primerih pa po besedah intervjuvank nikoli ni prišlo zgolj do oddaje vloge, temveč do celostne obravnave uporabnikov, tudi do zelenega pogovora. Kot je omenila ena izmed študentk, naj bi bila zadostna količina časa celo ključen dejavnik za udejanjanje socialnega dela, saj so lahko zaposleni po njenih opazanjih svoje znanje uporabili le, če so imeli čas.

Drugače pa so se trudile, da so si za uporabnike vzele toliko časa, kot so ga tisti trenutek potrebovali. (F28) Tako nikoli ni prišlo zgolj do oddaje vloge, (F29) če ne drugega, so jih vprašale, kako so, kako je doma.

Moja mentorica si je kljub temu znala vzeti čas za vsakega uporabnika (E17) in z njim izvedla celostno obravnavo, (E18) tudi pogovor, če je zanj res izrazil željo. (E19)

Če so imeli čas, so svoje znanje uporabili. (A31)

8.6 KOLIČINA KADRA

Kar se tiče količine kadra, so vse študentke, s katerimi sem opravila intervjuje, izpostavile, da je na oddelkih premalo zaposlenih, saj je bil na vsakem oddelku navadno le en zaposlen. Poleg tega pa je po njihovih opažanjih število zaposlenih tudi padalo, medtem ko je število uporabnikov rastlo. Intervjuvanke so bile tako mnjenja, da gre na centrih za socialno delo za neprimerno razmerje med količino zaposlenih in količino uporabnikov, saj naj bi prišlo na enega socialnega delavca preveč oseb. V takih skrajnostih pa po besedah ene izmed intervjuvank ne zadostuje niti pomoč študentov prakse, temveč bi bilo potrebno, kot so izpostavile intervjuvanke, zaposliti več socialnih delavcev, saj so zdajšnji preobremenjeni.

Na oddelku je bilo premalo zaposlenih, (H17) mislim, da je bil dejansko na vsakem oddelku po en. (H18)

Uporabnikov je vsak dan več, (A17) zaposlenih pa vsak dan manj. (A18)

Na enega zaposlenega je prišlo občutno preveliko število uporabnikov. (D27) Tudi če pomagajo študentje na praksi, še zmeraj ni dovolj. (D28) Zaposliti bi morali ogromno novih ljudi, (D29) saj so zdajšnji delavci zaradi pomanjkanja povsem preobremenjeni. (D30)

Če bi se mene vprašalo, bi bilo potrebno zaposliti več socialnih delavk. (G37)

Ker so morali zaposleni odločiti o veliki količini pravic, je prišlo po opažanjih intervjuvank tako pogosto le do oddaje vlog. Na tak način pa po besedah študentk socialni delavci niso mogli udeležati kakovostnega socialnega dela, zaradi česar naj bi bili pogosto celo žrtve frustracij. Kot je izpostavila ena izmed intervjuvank, je bilo namreč zaradi pomanjkanja zaposlenih tudi sprotno delo neznosno, kar pa je opazila zlasti v času zaključnih poročil ob koncih mesecev oziroma na koncu leta. Druga izmed študentk pa je bila mnjenja, da je zaposlenih na centrih za socialno delo vse manj, saj se po njenih opažanjih vse več socialnih delavcev odloči za odpoved.

Večina uporabnikov je tako le oddala vlogo, prejela potrdilo in odšla. (B16)

Ni čudno, da ne morejo opravljati socialnega dela, kot bi bilo treba. (A19) Poznam kar nekaj zaposlenih, ki jih je to zelo frustriralo. (A20)

Ker ni dovolj zaposlenih, tudi sprotno delo ni znosno. (E41) Pomanjkanje kadra pa je predvsem opaziti v času zaključnih poročil, torej ob koncih meseca oziroma konec leta. (E42)

Vsakič več uporabnikov (B13) in vse manj socialnih delavcev, (B14) saj se vse več zaposlenih odloči za odpoved. (B15)

Manko kadra pa so po besedah ene izmed študentk, s katero sem opravila intervju, lažje presegli na manjšem centru, kjer so bili po njenih opažanjih zaposleni med seboj povezani in so si večkrat priskočili na pomoč. Na manjšem centru, kjer je opravljala prakso, so tako socialni delavci k zagatam pristopali skupinsko, saj je šlo tako za skupno delo na težjih primerih kot tudi za porazdelitev nalog in odgovornosti. Potemtakem se res zdi, da so, kot je izpostavila intervjuvanka, socialni delavci veliko bolje izkoristili čas, ki so ga imeli na voljo.

So pa zato med seboj povezane (G40) in si večkrat priskočijo na pomoč. (G41) Ker jih je malo, gre večkrat za neko skupinsko delo, (G42) tako da kakšne težje primere delajo skupaj, (G43) si naloge porazdelijo (G44) in vsaka nosi le del odgovornosti. (G45) Tako se mi tudi zdi, da so veliko bolje izkoristile čas, ki so ga imele na voljo, (G46) saj jim je časa za delo z uporabniki že tako primanjkovalo. (G47)

8.7 STRES IN IZGORELOST

Pri tej temi je večina študentk govorila o stresu in izgorelosti zaposlenih ter njunem negativnem vplivu na obravnavo uporabnikov. Izpostavile so predvsem izgorelost, zlasti v povezavi s preveliko količino dela. Ena izmed intervjuvank je tako za svojo mentorico dejala, da je bila popolnoma brez energije ter da je redno tarnala o glavobolih. Tekom intervjuvanja pa so pogosto omenile tudi, da so bili zaposleni pod stresom, saj naj bi bilo po mnenju študentk delo zanje enostavno preveč stresno. Kot je izpostavila ena izmed njih, je z njenega vidika problem v tem, da so zaposleni deležni večinoma negativnega stresa, saj zaradi pomanjkanja izzivov priložnosti za pozitivnega niti ni. Tudi jutranja motiviranost naj bi hitro minila, saj je opazila, da so imeli zaposleni proti koncu delavnika vse manj energije. Problematično se ji zdi predvsem sledenje strogim predpisom in dokumentiranje vsega, zaradi česar vidi socialne delavce utrujene, pogosto odsotne ter kot žrtve številnih psihosomatskih bolezni. Prav tako meni, da postajajo ti apatični, predvsem pa nemotivirani in nezadovoljni z lastnim položajem, zaradi česar sklepa, da želijo zamenjati svoje delovne mesto.

Kaj naj rečem, socialni delavci so preprosto povsem izgoreli, (A21) saj je delo zanje enostavno preveč stresno. (A22)

Moja mentorica je bila popolnoma brez energije, (F38) redno je tarnala o glavobolih, (F39) stresu (F40) in izgorelosti. (F41)

Zaposleni so deležni večinoma negativnega stresa, (D31) saj za pozitivnega ni priložnosti, (D32) ker ni nobenih izzivov. (D33) Vse mora potekati strogo po predpisih (D34) in biti dokumentirano. (D35) Zaposleni so utrujeni, (D36) pogosto odsotni, (D37) imajo številne psihosomatske bolezni, (D38) so apatični, (D39) nemotivirani (D40) in želijo zamenjati svoje delovne mesto. (D41) Pozna pa se tudi izgorelost zaposlenih. (D42) Jutranja motiviranost hitro mine, (D43) kajti bolj ko se delavnik bliža koncu, manj energije imajo (D44).

Študentke so torej večkrat izpostavile, da je socialno delo izčrpavajoče, zlasti zaradi vnašanja podatkov v sistem. Izgoreli zaposleni pa naj bi po besedah intervjuvank svoje delo opravljali nekakovostno kot tudi počasneje zaradi padca koncentracije. Po njihovih opažanjih tako socialni delavci uporabnikov niso obravnavali, kot bi jih morali, oziroma zaradi preobremenjenosti in stresa socialnega dela sploh niso udeleženi, kar pa naj bi po mnenju študentk negativno vplivalo tudi na kakovost storitev socialnih delavcev.

Prav tako je gospod potarnal, da mu preveč energije vzame vnašanje vsega v različne programe. (F46) Zaposleni so tako že povsem izgoreli, (F47) svojega dela pa ne morejo več opravljati kakovostno. (F48)

Zaradi vsega skupaj tudi uporabnikov ne obravnavajo tako, kot bi morali. (D45)

Verjetno zaradi preobremenjenosti socialnih delavcev. (C7) Ti so namreč zelo pod stresom, (C8) zato tudi ne delajo socialnega dela. (C9) Zaradi prevelike količine dela so vse bolj izgoreli, (C10) kar pa vpliva na slabo kakovost njihovih storitev. (C11)

Nekaj študentk, ki so opravljale prakso na manjših centrih, pa je govorilo o drugačni izkušnji. Ena intervjuvanka je opazila, da lahko pride do stresa le določene dneve, ko imajo zaposleni težje primere ali slab dan, sicer pa tako stresa kot izgorelosti v resnici v večji meri ni zaznavala. Strokovni delavci naj bi se po njenih opažanjih namreč veliko pogovarjali med seboj, na podlagi česar sklepa, da se je zmanjšal tudi negativni vpliv stresa in izgorelosti.

Do stresa zna priti določene dneve, ko imaš težje primere (E43) ali slab dan. (E44) Tako stres kot izgorelost pa večkrat vplivata na slabo kakovost dela. (E45) Sama ju drugače na tem CSD-ju nisem zaznala v večji meri. (E46) Veliko je bilo namreč pogovora med strokovnimi delavci, tako da se ta vpliv zmanjša. (E47)

Ena izmed študentk, ki je prakso opravljala na večjem centru, pa je menila, da je bila njena mentorica večkrat pod stresom, a da ni dopustila, da bi to vplivalo na njeno delo. K temu pa se lahko pridružiti tudi izjava študentke, ki je opravljala prakso na manjšem centru, kjer kljub zaznanemu stresu in izgorelosti po njenih besedah ni opazila vpliva na kvaliteto delo.

Zato je bila tudi večkrat pod stresom, (B10) a ni dopustila, da bi to vplivalo na njeno delo. (B11)

Na njenem delu nisem opazila, da bi bilo manj kvalitetno ... (F42)

8.8 OSEBNI STIK

Kar se tiče osebnega stika, je večina intervjuvank opazila kakovosten osebni stik med socialnimi delavci in uporabniki, saj je bil po opažanjih študentk s slednjimi vzpostavljen pristen, dober odnos, ki je vodil v veliko boljšo obravnavo. Intervjuvanke so namreč dejale, da so zaposleni z uporabnikom opravili pogovor in mu dejansko pomagali. Osebni stik pa naj bi bil po besedah ene izmed študentk tako celo osnovna sestavina pri obravnavi uporabnikov, pri čemer pa mora biti po besedah ostalih intervjuvank socialni delavec enakovreden uporabnikom, se jim približati tam, kjer so, ter jih sprejeti takšne, kot so. Študentke so menile, da morajo zaposleni uporabnike poslušati, slišati, spoštovati in jih ne obsojati, predvsem pa se morajo nanje empatično odzivati.

Tako sem bila prisotna pri primerih, ko se je kar nekajkrat s človekom vzpostavil nek pristen odnos, (A32) se z njim dejansko izvedel pogovor (A33) in se mu dejansko pomagalo. (A34)

Bolj kot sledenje katalogu javnih pooblastil pa se mi je zdela osnovna sestavina pri obravnavi osebni stik. (F8)

Drugače pa mi je bilo vseč predvsem to, da je z uporabniki vzpostavila nek pristen odnos. (G11) Tako se nikoli ni imela za nekaj več, (G12) temveč se je poskušala približati ljudem tam, kjer so bili. (G13) Videlo se je, da jih spoštuje, (G14) da jih ne obsoja (G15) in da jih zares posluša. (G16)

Uporabnik je veliko lažje podelil svojo stisko, (D18) ko je videl, da je slišan (D19) in sprejet takšen, kot je. (D20)

Potrebno jih je poslušati, (F16) slišati, (F17) se empatično odzvati.

Kot je izpostavila ena izmed intervjuvank, so po njenih opažanjih zaposleni, ki so vzpostavili dober osebni stik, posledično bolj kakovostno obravnavali uporabnike, saj so med seboj in uporabniki vzpostavili delovni odnos, ki je vodil do zaupanja in lažjega poteka dela. Uporabnike je bilo po njenem mnenju za tak odnos potrebno pozdraviti, jih gledati v oči, se z njimi pogovarjati, pridobiti definicijo problema in soustvariti rešitve.

Tisti, ki so vzpostavili dober osebni stik, so imeli posledično veliko boljšo obravnavo, (D14) saj so tako vzpostavili delovni odnos med seboj in uporabnikom, (D15) kar je privedlo do zaupanja (D16) in lažjega poteka dela. (D17)

Ljudi je potrebno pozdraviti, (D21) gledati v oči, (D22) se z njimi pogovarjati, (D23) pridobiti definicijo problema (D24) in soustvariti rešitve. (D25) A socialni delavci navadno nimajo časa za dejansko izvajanje socialnega dela. (D26)

Po besedah študentk naj bi tako kakovostni vzpostavitvi dobrega osebnega stika navadno sledil tudi prijeten odziv uporabnikov in njihovo sodelovanje v postopkih, zlasti v primerih, ko se jim je postopke tudi razumljivo razložilo.

Ko so socialni delavci vzpostavili dober osebni stik, so se tudi uporabniki prijetno odzvali (F9) in sodelovali.

Pomembno pa se mi je zdelo tudi to, da jim je stvari razložila »po domače« ... (G17)

Kot je povedala ena izmed študentk, pa je z uporabniki vzpostavljen pristni odnos vodil celo do tega, da niso imeli težav s tem, da so iskreno povedali, da potrebujejo pogovor. Ravno zato je bila mnenja, da je vzpostavitev dobrega osebnega stika ključnega pomena, saj naj bi bila od tega odvisna tudi kakovost nadaljnje obravnave uporabnika. Opazila je namreč, da lahko v prijetnih okoliščinah uporabniki svoje težave zlahka zaupajo zaposlenim, pri čemer pa naj bi jim pogovor z njimi po besedah intervjuvanke prišel še kako prav.

Ker je bil z uporabniki vzpostavljen pristen odnos, (E20) niso imeli problema s tem, da iskreno povedo, da potrebujejo pogovor. (E21) Zato se mi zdi tudi vzpostavitev nekega dobrega osebnega stika zelo pomembna, (E22) saj je od tega odvisna dobra kakovost nadaljnje obravnave uporabnika. (E23) Uporabniki so imeli številne težave, ki so jih v prijetnih okoliščinah zlahka zaupali zaposlenim, (E24) in pogovor jim je še kako prav prišel.

Na enem od manjših centrov pa so se po besedah študentke kot pomembne pokazale tako naravnost zaposlene, njena nasmejanost in odločnost kot tudi »materinskost«, s katero naj

bi uporabnike spodbujala k urejanju zadev. Uporabniki so po opazanjih intervjuvanke takšno socialno delavko na splošno sprejemali, jo tikali in z njo razvili veliko zaupnih tem.

Izredno pomembno je, da je z uporabnikom vzpostavljen pristen odnos, (F11) da je strokovna delavka nasmejana (F12) in odločna. (F13) Dostikrat se je pokazalo, da je v določenih trenutkih zelo pomembna »materinska skrb« socialne delavke, (F14) da jih spodbuja k urejanju stvari. (F15)

Moja mentorica je imela očitno razvit pristen odnos z uporabniki. (F56) Uporabniki so jo tikali (F57) in ji zaupali ogromno osebnih težav (F58) in jo na splošno očitno sprejemali. (F59)

V enem izmed intervjujev pa se je pokazalo, da lahko majhnost centra, ki je vpet v manjšo lokalno skupnost, ugodno vpliva na količino in kvaliteto vzpostavljenega delovnega odnosa socialnega delavca z uporabnikom, saj naj bi po mnenju študentke večino uporabnikov zaposleni že tako ali tako osebno poznali in tako veliko hitreje ustvarili odnos.

Mislim, da se je zaradi majhnosti območja, ki ga pokriva naš center, veliko hitreje ustvaril odnos, (H49) saj smo skorajda vsakega uporabnika že tako ali tako osebno poznali. (H50)

Do manj kakovostnega osebnega stika pa je po besedah dveh izmed študentk, ki sem jih tekom raziskave intervjuvala, prihajalo na večjih centrih za socialno delo, kjer je bil po opazanjih ene izmed njiju z uporabniki slabo zgrajen odnos. Ta je tako opazila, da zaposleni z uporabniki niso uspeli vzpostaviti pristnega odnosa, prav tako pa naj ne bi pokazali, da jih življenjska situacija uporabnikov zanima, zaradi česar se jim ti po njenem mnenju tudi niso odprli. Kot je opazila, so uporabniki tako le oddali vlogo in odšli, na podlagi česar je sklepala, da socialni delavci niso mogli izvedeti za probleme, ki jih imajo uporabniki.

A ni čudno, da je bilo tako, saj je bil osebni stik res slabo zgrajen. (B17) Zaposleni namreč niso uspeli vzpostaviti nekega pristnega odnosa. (B18) Niso pokazali, da jih življenjska situacija uporabnikov res zanima, (B19) zato se jim ti tudi niso odprli, (B20) in niso mogli izvedeti za probleme, ki jih imajo. (B21) Uporabniki so le oddali vlogo in odšli. (B22)

Druga izmed zgoraj omenjenih dveh študentk, ki je prakso prav tako opravljala na večjem centru, pa je menila, da se po njenih opazanjih zaposleni raje posvečajo birokraciji, kot da bi izkoristili čas in se posvetili uporabnikovi življenjski zgodbi.

Namesto da bi izkoristili čas (C27) in se posvetili uporabnikovi življenjski zgodbi, (C28) se posvečajo birokraciji ... (C29)

8.9 OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV

Glede osebnosti socialnih delavcev so intervjuvanke, ki so prakso opravljale na večjih centrih, kar nekajkrat omenile, da so nekateri socialni delavci, s katerimi so bile tekom prakse v stiku, osebnostno manj primerni za delo z uporabniki oziroma opravljanje poklica socialnega dela. Ena izmed študentk je tako dejala, da se je na oddelkih jasno vedelo, kdo so tisti med zaposlenimi, ki socialnega dela ne opravljajo, kot bi ga morali, saj so imeli po njenih besedah celo primere, ko se je določena zaposlena znašala nad uporabniki in vpila nanje. Kot je študentka opazila, pa naj bi se nad takimi zaposlenimi pritoževali tudi uporabniki.

Na oddelkih se jasno ve, kdo je tisti, ki socialnega dela ne opravlja, kot bi ga moral. (A37) Nad takimi se uporabniki tudi pritožujejo. (A38) Na našem centru smo imeli tako primere, za katere je znano, da se socialna delavka znaša nad uporabniki, (A39) se dere nanje ... (A40)

Po besedah ostalih intervjuvank, ki so prakso prav tako opravljale na večjih centrih, pa naj bi šlo za socialne delavce, za katere se jim je zdelo, da ne poslušajo uporabnikov in da z njimi ne znajo komunicirati, so nesočutni, neempatični, neprijazni, celo nerazumevajoči in nepošteni.

Gre za socialne delavce, ki niso empatični, (D47) niso prijazni, (D48) so nerazumevajoči (D49) in nepošteni. (D50)

Predvsem na oddelku uveljavljanja pravic so socialni delavci, ki ne poslušajo uporabnikov, (C22) z njimi ne znajo komunicirati, (C23) sploh niso sočutni. (C24)

Ena izmed intervjuvank je bila tako mnenja, da nekateri med zaposlenimi nimajo primerne osebnosti za opravljanje socialnega dela, kar pa se je po njenih opažanjih tudi hitro opazilo, saj naj bi bilo njihovo delo tudi slabše izvedeno. Druga študentka pa je dejala, da so bili uporabniki na podlagi njenih izkušenj s prakse s strani nestrokovnih socialnih delavcev celo diskriminatorno obravnavani. Tako je bilo po besedah intervjuvank izpostavljeno, da niso vsi za ta poklic oziroma da nekateri preprosto ne morejo biti socialni delavci, saj jim po mnenju ene izmed njih niti samo znanje ne zadostuje.

... nekateri pač nimajo primerne osebnosti za to delo. (D46) To se takoj opazi zaradi slabega izvajanja socialnega dela. (D51)

Slabši socialni delavci pa so svoje uporabnike obravnavali diskriminatorno. (B27)

Kaj naj rečem, niso vsi za ta poklic. (A36)

Da pri neprimernih socialnih delavcih samo znanje ne zadostuje. (C20) Nekateri preprosto ne morejo biti socialni delavci. (C21)

V zvezi s primernostjo socialnih delavcev pa je večina intervjuvanih študentk omenila, da so po njihovem mnenju nekateri zaposleni preprosto rojeni socialni delavci, saj naj bi šlo za resnično dobre osebe, ki želijo pomagati uporabnikom. Tako je šlo po besedah ene izmed intervjuvank večinoma za primerne socialne delavce, ki so se pri opravljanju svojega dela kar dobro odrezali, saj so bili po njenem mnenju ti podkovani in sposobni. Naslednja pa je za socialne delavce, s katerimi je bila med prakso v stiku, dejala, da so bili zgovorni, pozitivni, prijazni in empatični. Po opažanjih ene izmed študentk pa so bili z udejanjanjem socialnega dela takšnih zaposlenih zadovoljni tudi uporabniki, saj so vedeli, da lahko zaupajo svoji socialni delavki in da se bo ta potrudila pomagati, kolikor bo to v njeni moči. Omenila pa je tudi to, da so uporabniki za svojo socialno delavko celo dejali, da jim jo je poslal sam Bog.

Res so želeli pomagati ljudem ... (A23) To so bili drugače res dobre osebe, (A27) rojene za ta poklic. (A28)

Pri nas so v večini primerni socialni delavci, (E48) tako da so se pri opravljanju svojega dela kar dobro odrezali (E49) in so bili tudi uporabniki videti zadovoljni z njihovo obravnavo. (E50) Prav tako pa so tudi ljudje vedeli, da je socialna delavka dobra oseba, (H51) da ji lahko zaupajo (H52) in da se bo potrudila pomagati, kolikor bo to v njeni moči. (H53) Govorilo se je, da je pozitivna oseba, (H54) zmožna empatije, (H55) celo, da je rojena za socialno delavko (H56) in da jim jo je poslal sam Bog. (H57)

Večina zaposlenih je bila primerna, (F49) saj so bili strokovni delavci podkovani (F50) in sposobni ... (F51)

Gre za res dobre osebe, (G51) za katere bi lahko rekla, da so rojene za ta poklic. (G52) So zgovorne, (G53) pozitivne, (G54) prijazne, (G55) empatične. (G56)

8.10 ZNANJE SOCIALNIH DELAVCEV

Po mnenju večine intervjuvank naj bi zaposleni imeli zadostno količino znanja, saj so se po njihovih opažanjih ti udeleževali številnih dodatnih predavanj in delavnic najrazličnejših področij. Kot so dejale študentke, so se zaposleni dodatno izobraževali, zaradi česar so bili tudi zmožni nuditi pomoč uporabnikom v raznolikih situacijah, ki so sodile tako na njihovo kot na druga področja. Kot problem pa so študentke tekom pogovorov izpostavile, da je po njihovem mnenju zaposlenim primanjkovalo časa za uporabo znanja, saj so po njihovih opažanjih svoje znanje lahko uporabili le v primeru zadostne količine časa.

Poleg študija so se udeleževali številnih dodatnih predavanj in delavnic najrazličnejših področij, (A29) da bi znali pomagati vsakomur, ki bi prišel k njim. (A30) Če so imeli čas, so svoje znanje uporabili. (A31)

Mislim, da ja, saj so imeli veliko znanja, (C15) le da tega niso imeli časa uporabiti. (C16) Veliko so se tudi dodatno izobraževali, (C17) hodili na različna predavanja oziroma delavnice (C18) in vse, a kaj ko tega nato sploh niso uspeli prikazati v praksi. (C19)

Drugače je imela res veliko znanja, (H14) z vseh področij centra ... (H15)

Ena izmed intervjuvank pa je izrazila svoje mnenje, da je po njenih opažanjih socialnim delavcem primanjkovalo znanja. Zdelo se ji je namreč, da zgolj zaključena fakulteta in opravljen strokovni izpit ne zadostujeta, zaradi česar bi se morali po njenem mnenju zaposleni tudi dodatno izobraževati.

Socialnim delavkam pa primanjkuje tudi ogromno znanja, (D56) saj ne zadostuje le zaključena fakulteta (D57) in zgolj opravljen strokovni izpit. (D58) Potrebno se je tudi dodatno izobraževati ... (D59)

Študentka, ki je opravljala prakso na manjšem centru za socialno delo, pa je dejala, da so si socialni delavci omenjenega centra želeli novega znanja, a so se izobraževanju redko udeležili, saj jim niso dovolili izostanka. Odprava na izobraževanje v oddaljen kraj bi jim namreč po besedah intervjuvanke vzela precej časa, medtem ko bi na centru ostala velika količina dela, a malo zaposlenih.

So pa dejale, da bi si želele novega znanja, (G61) a se le redkokdaj odpravijo na izobraževanja, (G62) saj so ta v oddaljenih krajih, (G63) prav tako pa je na centru malo zaposlenih, (G64) a veliko dela, (G65) zaradi česar jim ne dovolijo izostanka. (G66)

Kar nekaj intervjuvank je govorilo tudi o primernosti znanja zaposlenih, s katerimi so bile v stiku tekom svoje prakse. Po besedah ene izmed študentk naj bi šlo tako za zaposlene, ki navadno vedo, kako dobro delati z uporabniki. Je pa dodala, da je nato od vsakega posameznika odvisno, ali bo to znanje uporabil ali ne. Pri delu socialnih delavcev so se po opazanjih študentk pozitivno poznale tudi izkušnje, ki so si jih pridobili skozi leta, oziroma pridobljene kompetence za delo z ljudmi, saj naj bi zaposleni po mnenju intervjuvank znali pomagati uporabnikom in odgovoriti na njihova vprašanja, na podlagi česar pa naj bi uporabniki začutili njihovo suverenost in jim tudi bolj zaupali. Ključno pa se mi je zdelo, da socialni delavci, kot je omenila ena izmed intervjuvank, v primeru, ko niso najbolj prepričani v svoje znanje, uporabnika raje napotijo drugam.

... vedo, kako dobro delati z uporabniki. (B24)

... pozitivno pa se poznajo tudi leta izkušenj (D60) in pridobljene kompetence za delo z ljudmi. (D61)

... so znali pomagati uporabnikom (F52) oziroma uspeli odgovoriti na njihova vprašanja. (F53) Mislim, da so uporabniki opazili suverenost socialnih delavcev (F54) in jim zato tudi bolj zaupali. (F55)

V primerih, ko pa niso najbolj prepričane v svoje znanje, pa uporabnika raje napotijo drugam. (G59)

8.11 DISKRIMINACIJA

Študentke, ki so opravljale prakso na večjih centrih za socialno delo, so večkrat govorile tudi o diskriminatornih obravnavah s strani zaposlenih. Ti si namreč po njihovih besedah niso vzeli dovolj časa, da bi uporabnike resnično spoznali, zaradi česar pa naj bi svoje odločitve sprejemali na podlagi stereotipov oziroma predsodkov in so tako po mnenju intervjuvank odločali v škodo uporabnikov. Kot je omenila ena izmed njih, naj bi bili potemtakem stereotipi in predsodki kar velik problem, saj so zaposleni po njenih opazanjih delovali v skladu s svojimi načeli oziroma s svojim notranjim sistemom vrednot, na podlagi česar so bili po njenih sklepanjih uporabniki večkrat deležni neprimerne obravnave.

Kar velik problem so tudi predsodki in stereotipi, (D52) saj zaposleni delujejo v skladu s svojimi načeli (D53) oziroma v skladu s svojim notranjim sistemom vrednot, (D54) posledica česar pa je velikokrat neprimerna obravnava posameznih uporabnikov. (D55)

Ker si za uporabnika niso vzele časa, da bi ga bolje spoznale, (C38) so svoje odločitve navadno sprejele na podlagi nekih stereotipov oziroma predsodkov, (C39) tako pa je prišlo do odločanja v škodo uporabnikom. (C40)

Študentke so torej govorile o nepravičnih odločitvah zaposlenih. Po njihovih opažanjih je namreč prihajalo do tega, da so bile odločitve s strani socialnih delavcev nepravične, zlasti pri delu z nepoznanimi uporabniki, in sicer na podlagi njihovih skupinskih oziroma etničnih pripadnosti. Po izkušnjah s prakse ene izmed študentk so bili tako diskriminirani uporabniki s slabim znanjem slovenskega jezika oziroma srbohrvaško govoreči uporabniki, saj je bila po njenem mnenju njihova obravnava površna in predvidljiva. Socialni delavci pa so se po besedah študentke postavili v držo strokovnjakov, sami prihajali do sklepov ter očitno pokazali, da uporabniki niso zaželeni.

Vsi socialni delavci, ki svojih uporabnikov niso poznali, so te obravnavali na podlagi pripadnosti nekih skupin, (B28) predvsem etničnih. (B29) Tako pa njihove odločitve niso bile pravične. (B30)

Velikokrat je prišlo do diskriminacije, če uporabnik ni znal dobro slovensko (D62) oziroma če je govoril v srbohrvaščini. (D63) Tako je bila obravnava bolj površna, (D64) predvidljiva, (D65) strokovni delavci so sami prihajali do sklepov, (D66) se postavili v držo strokovnjakov (D67) in očitno pokazali, da uporabniki niso zaželeni. (D68)

Ena izmed intervjuvank mi je povedala za svoj primer s prakse, ko so imeli na centru socialno delavko, ki po besedah študentke ni želela delati z uporabniki islamske veroizpovedi, kar je tudi odkrito priznala. Po opažanjih je določene uporabnike celo napotovala k drugi zaposleni, za katero je intervjuvanka slišala, da je bila z njo dogovorjena, da jih prevzame.

... socialno delavko, ki ne želi delati z uporabniki islamske veroizpovedi, (A41) izogibanje tudi iskreno prizna (A42) in take vrste uporabnikov napotuje k drugi socialni delavki, (A43) s katero sta zmenjeni, da jih prevzame. (A44)

Študentke, ki so prakso opravljale na manjših centrih, pa so govorile o nediskriminatornih obravnavah uporabnikov s strani zaposlenih. Intervjuvanke tako po njihovih besedah niso zaznavale niti diskriminatornih obravnav niti diskriminatornih obravnav na podlagi stereotipov oziroma predsodkov.

Tega hvala Bogu nisem zaznavala. (E57)

... nisem opazila kakršnekoli diskriminatorne obravnave ... (H42)

... ni bilo zaznati diskriminatorne obravnave na podlagi stereotipov oziroma predsodkov.
(F68)

Obravnave uporabnikov so bile torej po besedah intervjuvank enakovredne, saj niso opazile, da bi prihajalo do kakršne koli slabše obravnave zaradi vpliva stereotipov ali predsodkov. Po mnenju ene izmed študentk pa naj bi bilo to tako zato, ker so se zaposleni svojih stereotipov oziroma predsodkov zavedali ter preprečili njihov vpliv na odločanje.

Tako tudi ni prihajalo do kakršne koli slabše obravnave zaradi vpliva stereotipov ali predsodkov. (G71)

Tako tudi nisem opazila kakršnekoli diskriminatorne obravnave, (H42) saj so se zaposlene zavedale svojih stereotipov oziroma predsodkov (H43) in niso dopustile, da bi ti vplivali na njihove odločitve. (H44)

9 RAZPRAVA

Kot je bilo opaženo s strani intervjuvank, ki so prakso opravljale na oddelkih uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, je smernice Kataloga javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo, po njihovih opažanjih upoštevala večina zaposlenih, a predvsem zaposleni manjšega centra, medtem ko so se po njihovem mnenju na večjih centrih spopadali z veliko večjim številom uporabnikov in posledičnim pomanjkanjem časa za sledenje le-tem. Kot ugotavlja Vujičić Vignjević (2018, str. 76) gre v tem kontekstu torej za paradoks, saj se od socialnega delavca pričakuje, da bo hitro in kakovostno opravil svoje delo, kar je malo verjetno, saj je oseb, ki potrebujejo pomoč, vse več. Po avtoričinih besedah pa si socialni delavci seveda prizadevajo, da bi nudili uporabnikom kar se da kakovostno pomoč, a jim birokracija in pomanjkanje časa za delo z ljudmi to pogostokrat preprečujeta. Tako so tudi intervjuvanke upoštevanje kataloga s strani socialnih delavcev na oddelkih uveljavljanja pravic iz javnih sredstev povezale s količino razpoložljivega časa, saj je po njihovih opažanjih obravnava potekala po smernicah kataloga zlasti v primerih, ko so imeli zaposleni na voljo dovolj časa, kar je po besedah študentk vplivalo tudi na kakovost obravnave. Glede poteka obravnav na večjih centrih za socialno delo pa so intervjuvanke izjavile, da gre za hitre postopke ter posledično, po besedah ene izmed njih, za zelo neoseben pristop.

Prav zaradi tega je kar nekaj intervjuvank govorilo tudi o nestrokovnem odločanju na podlagi prostega preudarka. Kot pravi Vujičić Vignjević (2018, str. 75), je namreč korektnega odločanja vse manj, saj je veliko bolj pomembno število izdanih odločb kot pa bolj pravična odločitev. Hribar in Gutić (2010, str. 145 in 147) sta izpostavili ravno problematiko tipskih odločb, ki imajo že vnaprej določeno računalniško obliko in posledično otežujejo uvid v osebne okoliščine uporabnikov. Socialni delavec ob prejetju vloge pregleda podatke uradnih evidenc in na podlagi lastne interpretacije le-teh tudi izda odločbo. Tako naj bi bila po besedah intervjuvank prihodnost uporabnikov dejansko v rokah njihovih socialnih delavcev, za katere lahko le upajo, da se bodo odločili v njihovo korist, ravno zato, ker se v večji meri odločajo na podlagi nepoznavanja njihovih življenjskih situacij. Kot je zapisal Steska (1941, str. 169), je pravilno odločanje po prostem preudarku res odvisno od strokovne usposobljenosti delavcev, njihovih izkušenj, splošne razgledanosti in poznavanja določene problematike. Tako me niti ni presenetilo, da prihaja do razlik med odločitvami posameznih socialnih delavcev, saj se razumevanje, znanje in izkušnje zaposlenih seveda razlikujejo. Da ne bi socialni delavci sprejemali svojih odločitev na podlagi stereotipov in predsodkov, kot so menile intervjuvanke, pa je verjetno potrebno opraviti z uporabniki pogovor, saj so bile po

besedah študentk v takšnih primerih količine dodeljenih sredstev utemeljene na podlagi poznavanja uporabnikove situacije oziroma njegovih potreb.

Kar se tiče Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu, je po besedah intervjuvank večina zaposlenih, pri katerih so bile na praksi, upoštevala njegove smernice, saj jim je bil ta nekakšno vodilo pri delu. S tem pa so se po opažanjih študentk socialni delavci tudi izognili vplivu stereotipov in predsodkov oziroma diskriminatorni obravnavi nasploh, saj naj bi šlo za kodeks, ki je po besedah vpraševank zaposlene zavezoval k pravični obravnavi. Podobno pravi tudi Brejc (2004, str. 77), da zvestobi, pravičnosti in legitimnosti, ki so v ospredju javne uprave, veliko lažje sledimo s pomočjo etičnega kodeksa. Slednjemu pa so po besedah intervjuvank redkokdaj sledili zaposleni večjih centrov za socialno delo, saj jim po opažanjih Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu (2014) ni predstavljal osnove za njihovo delo, zaradi česar je njihovo delo verjetno imelo negativne posledice za nekatere uporabnike. Analiza pridobljenih podatkov na podlagi 8 intervjujev je namreč pokazala, da so nekateri zaposleni delovali diskriminatorno, zaradi česar je po mnenju intervjuvank prihajalo tudi do nepravilnih obravnav oziroma neenake dostopnosti do pravic.

Glede čedalje bolj zbirokratiziranega pristopa k delu na centrih za socialno delo, še posebej na oddelkih, ki jih raziskujem v tej nalogi, so intervjuvanke večinoma pripovedovale o njegovi negativni plati, ki je tako v škodo uporabnikov kot tudi zaposlenih. Kot je zapisala Vujičić Vignjević (2018, str. 75), so namreč zaradi primoranosti varčevanja države socialni delavci postavljeni v vlogo inšpektorjev oziroma vse večjih nadzornikov uporabnikov, namesto da bi se posvetili osebi in njeni življenjski stiski. Poleg pomanjkanja časa za strokovno opravljanje svojega dela, kar naj bi jih po opažanjih študentk izgorevalo in spravljalo pod stres, pa se, kot pravi Božič (2015), srečujejo tudi z besom in nejevoljo ljudi, ki so mnjenja, da so ravno socialni delavci tisti slabi v celotni zgodbi, ki jim po krivici ukinjajo pomoč. Tako naj bi tudi po besedah intervjuvank zaradi birokracije socialno delo izgubilo pomen, saj po njihovih opažanjih uporabniki socialnih delavcev ne vidijo več kot osebe, ki bi jim pomagale, temveč kot inšpektorje, ki jim otežujejo dostop do denarja, ki ga resnično potrebujejo. Med razmišljanji o birokraciji pa sem med intervjuji našla tudi nekaj pozitivnih pogledov na birokratizacijo. Kot je zabeležil Voh Boštic (2012), naj bi res šlo za bolj pravično uveljavljanje socialnih pravic, a zlasti v korist države, kar je bilo omenjeno tudi v enem izmed intervjujev. Ni pa ravno v korist osebam, katerih psihosocialnih stisk se zaradi dela z dokumentacijo niti ne uvidi. Tako je bilo tekom intervjujev večkrat omenjeno tudi večanje stiske uporabnikov, s čimer pa se strinja tudi Vujičić Vignjević (2018, str. 74 in 75), ki je

dejala, da morajo kljub temu, da imajo na centrih dostop do številnih podatkov, uporabniki še vedno prilagati in dokazovati obilico dejstev, kar pa jim seveda ne olajšuje trenutnega položaja. Namesto, da bi bil poudarek na pomoči, gre torej predvsem za brezhibno izpolnitev odločb in preverjanje. V tem kontekstu je tudi Sitar Surić (2016, str. 403) zapisala, da je na podlagi pravno-birokratskega pristopa delo resda opravljeno, vendar mu manjka vsebina delovnega odnosa, predvsem pa soustvarjanje uporabnika. Namesto socialno-delovnega pristopa tako vidi univerzalistični pristop, ki se ji zdi pomanjkljiv, saj niti ne upošteva niti ne spoštuje individualnosti vsakega posameznika.

Tekom raziskovanja sem od intervjuvank prav tako izvedela, da so zaradi pomanjkanja časa zaposleni, pri katerih so bile na praksi, težko udeleženi kakovostno socialno delo oziroma socialno delo sploh, zaradi česar naj bi bilo po mnenju intervjuvank tudi nudenje pomoči socialnih delavcev neuspešno. Tudi Vujičić Vignjević (2018, str. 76) meni, da je količina dela presegla kadrovske zmogljivosti, zaradi česar morajo po njenem mnenju strokovni delavci, če želijo preživeti, svoje delo opravljati površno. Kot je razvidno iz rezultatov, ki sem jih pridobila, pa so po opazanjih intervjuvank nekateri socialni delavci manjših centrov za socialno delo kljub pomanjkanju časa ohranili svoj stil dela, a so morali zato prihajati v službo prej, sprejemati uporabnike v času malice ali ostajati v službi po končanem delavniku. Po mnenju študentk si morajo tako socialni delavci znati vzeti čas oziroma se potruditi, da si za delo z uporabniki vzamejo zadostno količino časa. To, da si morajo socialni delavci zažirati čas v malico oziroma oddih, da lahko kvalitetno opravijo svoje delo, pa se mi ne zdi prav. Gre torej za že omenjeno neoliberalizacijo socialnega dela, pri čemer sistem ne omogoča, da bi vodstvo organizacij zaposlilo zadostno količino kadra ter tako zaščitilo svoje zaposlene, na katerih se lomi ves stres.

Zadostne količine kadra tako ni omenila niti nobena od intervjuvank niti Skupščina o reorganizaciji CSD-jev (2019), ki že več kot deset let jasno beleži pomanjkanje vsaj 30 odstotkov zaposlenih. Kot so dejale intervjuvanke, pa je bilo po njihovih opazanjih delo zaposlenih zaradi pomanjkanja kadra slabe kakovosti, o čemer piše tudi Božič (2015), ki pravi, da zaposlenim zaradi kadrovske podhranjenosti pomanjkanje časa ne omogoča, da bi opravljali svojo vlogo strokovnih delavcev. Ti se tako počutijo nemočne in razočarane, predvsem pa preobremenjene, zaradi česar so začeli dajati celo odpovedi, kljub temu da nimajo zagotovljene druge zaposlitve, kar jasno kaže na to, da so se znašli v brezizhodni situaciji. To so izpostavile tudi intervjuvanke, ki so dejale, da so bili socialni delavci zaradi nezmožnosti udeležanja kakovostnega socialnega dela pogosto frustrirani. Prav tako pa so

opazile tudi preobremenjenost zaposlenih ter posledično številnost odpovedi. Presenečena pa sem bila nad tem, da so manko kadra po besedah ene izmed študentk, s katerimi sem opravila intervjuje, lažje presegali na manjšem centru za socialno delo, saj so po njenih opažanjih socialni delavci k težjim primerom pristopali skupinsko, s čimer so si porazdelili tako naloge kot tudi odgovornost.

Tekom raziskave je večina študentk govorila o stresu in izgorelosti zaposlenih na centrih za socialno delo, kjer so opravljale prakso, kar potrjuje tudi literatura. Kot so zapisali Lloyd, King in Chenoweth (2002, str. 255), je v literaturi zaznati vse več pozornosti, namenjene stresu in izgorelosti socialnih delavcev, saj so raziskave pokazale, da lahko le-ti doživljajo višjo raven stresa in posledično izgorelosti kot primerljive poklicne skupine. Tekom intervjuvanja je bilo tako največ govora o stresu in izgorelosti zaradi preobremenjenosti zaposlenih, saj se, kot je zapisala Middleton (2014), socialnim delavcem naloži veliko dela, ki ga opravljajo tudi izven delovnega časa, kar pa je za posameznika enostavno preveč. Študentke so tako izpostavile, da je socialno delo izčrpavajoče, zaradi česar so po njihovih besedah zaposleni opravljali svoje delo manj kakovostno in počasneje. Po opažanjih intervjuvank socialni delavci namreč ne zmorejo udeležati socialnega dela, kar pa naj bi po njihovih besedah vplivalo tudi na kakovost njihovih storitev. Posledično torej niso več tako učinkoviti, delo pa jih preneha veseliti, zaradi česar se, kot dodaja Fengler (2007), veliko socialnih delavcev in delavk odloči celo zapustiti poklic, za katerega so se izšolali, kar so omenile tudi intervjuvanke. Nekatere izmed njih, ki so svojo prakso opravljale na manjših centrih, pa so govorile o drugačni izkušnji, saj je po njihovih opažanjih na omenjenih centrih prihajalo do stresa le določene dneve, ko so imeli zaposleni težje primere ali slab dan, sicer pa ga v večji meri niso zaznavale. Po njihovem mnenju verjetno zaradi tega, ker so se socialni delavci med seboj veliko pogovarjali, zaradi česar pa naj bi se zmanjšal tudi negativni vpliv stresa in izgorelosti.

Kar se tiče osebnega stika, je večina intervjuvank opazila kakovosten osebni stik med socialnimi delavci in uporabniki, saj je bil po opažanjih študentk med njimi vzpostavljen pristen, dober odnos, ki je vodil v veliko boljšo obravnavo. Kot je zapisano v Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo (Skupnost centrov za socialno delo, 2018, str. 199), je namreč zelo pomembno, da z uporabniki ustvarimo spoštljiv odnos, ki nam odpre pot do njihovega zaupanja, s katerim pa lahko, kot so dejale študentke, izvemo za probleme, ki niso razvidni iz računalniške evidence. Kot sta zapisali Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019, str. 30), se mora namreč znotraj odnosa, da bi se

v njem ustvarila primerna pomoč, strokovnjak spoštljivo povezati z uporabnikom, s katerim nato tudi soraziskujeta njegove vire in soustvarjata poti do želenega cilja. Ravno zato pa naj bi po opažanjih intervjuvank prihajalo na večjih centrih do manj kakovostnega osebnega stika, saj po njihovih besedah zaposleni niso uspeli vzpostaviti pristnega odnosa, prav tako pa niso pokazali, da jih življenjska situacija uporabnikov zanima, zaradi česar jim ti tudi niso zaupali. Kot sta zapisali Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019), je odnos temeljnega pomena, ali po besedah ene izmed študentk, osebni stik je celo osnovna sestavina pri obravnavi uporabnikov. Podobno meni tudi Sitar Surić (2016, str. 169), ki je uvidela, da delovni odnos ne omogoča le soustvarjanja z uporabnikom, temveč upošteva tudi njegovo življenjsko situacijo, znotraj nje pa uporabnikove specifične potrebe in pravice, kar se zdi tudi meni osebno ključnega pomena za uspešno nudenje podpore in pomoči.

Nekaj intervjuvank je ocenilo, da socialni delavci, s katerimi so bile v stiku tekom svojih praks na centrih za socialno delo, nimajo primernih osebnostnih lastnosti za opravljanje poklica socialnega dela. Po njihovih opažanjih pa so se nad njihovim delom pritoževali tudi uporabniki, saj naj bi šlo za socialne delavce, ki ne poslušajo uporabnikov, z njimi ne znajo komunicirati, so nesočutni, neempatični, nerazumevajoči, celo neprijazni. Študentke so tako menile, da so zatorej ti svoje delo opravljali nekakovostno oziroma nestrokovno, v nekaterih primerih celo diskriminatorno. Po drugi strani pa so intervjuvanke v okviru prakse sodelovale z veliko več socialnimi delavci, ki so se jim zdeli osebno izjemno primerni za opravljanje poklica socialnega dela. Po njihovem mnenju je šlo namreč za res dobre osebe, ki so si želele pomagati uporabnikom. Tako so bili zaposleni po opažanjih intervjuvank uspešni pri svojem delu, saj so bili podkovani in sposobni, pa tudi zgovorni, pozitivni, prijazni in empatični, preprosto rojeni socialni delavci. Kot je bilo zapisano na spletni strani *What skills are required to be a social worker* (b. d.), imajo namreč mnogi ljudje, ki postanejo socialni delavci, že naravno zmožnost za te veščine, ki jih je potrebno le medsebojno povezati, medtem ko se jih drugi lahko priučijo. Pravzaprav pa je učenje tekom celotnega življenja etična zahteva vseh poklicnih socialnih delavcev, tako za uspešno delo ni dovolj le primerna osebnost zaposlenih, temveč tudi njihovo znanje, kot je omenila ena izmed študentk.

Kar se tiče znanja socialnih delavcev, naj bi po mnenju večine intervjuvank imeli zaposleni, s katerimi so sodelovale na praksi, zadostno količino znanja, saj so v intervjujih poročale o tem, da so se ti udeleževali številnih dodatnih predavanj in delavnic najrazličnejših področij, na podlagi česar so bili po opažanjih študentk tudi zmožni nuditi pomoč uporabnikom v raznolikih situacijah. Dodatno izobraževanje pa predpisuje tudi sam Kodeks etičnih načel v

socialnem varstvu (2014), v katerem je zapisano, da morajo zaposleni znanje ves čas izpopolnjevati tako znotraj svoje organizacije na supervizijskih in intervizijskih srečanjih kot tudi izobraževanjih drugih ustanov oziroma organizacij. Kot je dejala ena izmed študentk, zgolj opravljena fakulteta in strokovni izpit ne zadostujeta, temveč se je potrebno dodatno izobraževati. V zvezi s tem pa se je v moji raziskavi pokazala morebitna ovira, ki jo doživljajo na manjših, od večjih mest oddaljenih centrih za socialno delo, na katerih se zaposleni, kot je bila mnenja ena izmed študentk, izobraževanj po njenih opažanjih le redko udeležijo. Po njenih besedah jim izostanka namreč ne dovolijo, saj bi jim odprava v oddaljeni kraj vzela precej časa, česar pa si zaradi prevelika količine dela in manka kadra ne morejo privoščiti. Kot problem pa so študentke tekom pogovorov izpostavile tudi, da je po njihovem mnenju zaposlenim primanjkovalo časa za uporabo znanja, ki so ga lahko po opažanjih intervjuvank uporabili le v primeru zadostne količine časa. V tem kontekstu je tudi Sitar Surić (2016, str. 400 in 401) zapisala, da imajo socialni delavci na centrih za socialno delo dovolj znanja, ki ga želijo uporabljati, a ga po njenih ugotovitvah v praksi težko udejanjajo, saj jim to v večji meri preprečuje ukvarjanje z birokracijo. Po besedah avtorice se morajo zaposleni namreč posvečati upravnim postopkom, evidencam in bazam namesto vsebini svojega dela.

Pri zadnji temi o diskriminaciji pa so študentke, ki so opravljale prakso na večjih centrih za socialno delo, opazile diskriminatorne obravnave s strani zaposlenih. Ti si namreč po njihovih besedah niso vzeli dovolj časa, da bi uporabnike resnično spoznali, zaradi česar naj bi po opažanjih intervjuvank prihajalo do odločanja v škodo uporabnikov. Diskriminacija naj bi bila tako pogosto posledica stereotipov oziroma predsodkov, saj analiza pridobljenih podatkov prikazuje, da so bili določeni uporabniki obravnavani manj ugodno kot druge osebe v primerljivem položaju. Tako so lahko stereotipi oziroma predsodki, kot je zapisala Ule Nastran (1997, str. 165), večkrat temelj diskriminacije, saj, kot dodajata Hayes in Orrell (1998, str. 363), na podlagi negativnega sklopa stališč določene ljudi presoiamo strožje kot druge. Intervjuvanke, ki so opravljale prakso na manjših centrih za socialno delo, pa pri socialnih delavcih niso prepoznale diskriminatornih ravnanj. Obravnave uporabnikov so bile po njihovih opažanjih torej enakovredne, saj ni prihajalo do kakršne koli slabše obravnave na podlagi stereotipov oziroma predsodkov. Kot je omenila ena izmed intervjuvank, je šlo verjetno za to, da so se zaposleni svojih predsodkov, pa tudi stereotipov zavedali ter s tem preprečili njihov vpliv na svoje odločanje. Kot je zapisala Šugman Bohinc (2019, str. 39), moramo namreč sprejeti, da smo pristranski, in še naprej odkrivati odnos, ki ga interpretiramo in konstruiramo ter za njegovo konstrukcijo tudi prevzemamo odgovornost. Sama pa

razmišljam, ali niso morda na ravnanje pod vplivom predsodkov in stereotipov zaposlenih, ki so ga imeli do uporabnikov na večjih centrih, vplivali tudi časovna stiska, prehud obseg dela ter s tem povezan stres.

V moji raziskavi se je namreč izkazalo, da so lahko zaposleni na manjših enotah medsebojno bolj povezani, na podlagi česar si večkrat pomagajo oziroma si porazdelijo naloge in odgovornosti, kar se mi zdi v času neoliberalne logike ključnega pomena, saj zaradi preobremenjenosti zaposleni izgorevajo in ne morejo biti empatični, kar je seveda v škodo tudi uporabnikom. Kot je bilo v enem izmed intervjujev rečeno, pa menim, da lahko majhnost centra, ki je vpet v manjšo lokalno skupnost, ugodno vpliva na količino in kvaliteto vzpostavljenega delovnega odnosa socialnega delavca z uporabnikom. V tem kontekstu je tudi Sitar Surić (2016, str. 162) zapisala, da bi manjši centri za socialno delo učinkoviteje opravljali svoje delo. Po njenih besedah bi namreč na lokalni ravni socialni delavci veliko lažje soustvarjali v delovnem odnosu z uporabniki, in sicer tam, kjer ti živijo. Na tak način pa menim, da bi se zaposleni prav tako veliko lažje izognili ravnanju na podlagi predsodkov.

10 SKLEPI

Na podlagi analize podatkov 8 intervjujev, ki sem jih opravila s študentkami, sklepam:

- da je upoštevanje smernic Kataloga javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo, verjetno pomembno, saj si socialni delavci na ta način vzamejo za vsakega posameznika dovolj časa, da spoznajo njegovo življenjsko situacijo, na podlagi katere izvedo za probleme, ki niso razvidni iz računalniške evidence, ter uporabniku resnično pomagajo;
- da je od odločanja socialnih delavcev na podlagi prostega preudarka verjetno odvisna prihodnost uporabnikov, zato je toliko bolj pomembno, da ne prihaja do nestrokovnega odločanja s strani zaposlenih;
- da je upoštevanje Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu ključno pri delu z uporabniki, saj se na ta način zaposleni verjetno izognejo tako vplivu stereotipov in predsodkov kot tudi diskriminatorni obravnavi nasploh;
- da ukvarjanje z birokracijo škodi tako uporabnikom kot socialnim delavcem, a je po drugi strani verjetno potrebno za večjo pravičnost in vodenje evidenc, tako da se temu ne moremo kar izogniti;
- da socialnim delavcem na centrih za socialno delo primanjkuje ogromna količina časa za delo z uporabniki, predvsem v primerih, ko želijo, da bi bilo delo opravljeno resnično kakovostno;
- da centrom za socialno delo primanjkuje ogromno število socialnih delavcev, zaradi česar so zaposleni verjetno preobremenjeni, njihovo delo pa je tako lahko večkrat slabše opravljeno;
- da je večina socialnih delavcev izgorela oziroma pod stresom, kar verjetno pogosto vpliva na slabšo kakovost pomoči in podpore uporabnikom;
- da je zelo pomemben kakovostno vzpostavljen osebni stik, znotraj katerega se lahko ustvari primerna pomoč. Socialni delavec se namreč poveže z uporabnikom, ki mu začne zaupati, na ta način pa verjetno veliko bolje soraziskujeta uporabnikove vire oziroma soustvarjata poti do želenega cilja;
- da lahko osebnost socialnih delavcev močno vpliva na potek obravnave, zato morajo biti ti osebnostno primerni, če želimo, da z uporabniki vzpostavijo dober delovni odnos;

- da potrebujejo socialni delavci za delo z uporabniki ogromno količino primerne znanja, kajti znano je, da se osebe navadno prvič srečajo s centrom za socialno delo ravno na oddelku uveljavljanja pravic iz javnih sredstev. Tako potrebujejo zaposleni poleg znanja s svojega področja verjetno tudi znanje z drugih področij, saj se uporabniki srečujejo z raznolikimi psihosocialnimi stiskami;
- da verjetno lahko s strani socialnih delavcev večkrat pride do diskriminatornih obravnav uporabnikov, četudi v večji meri nezavedno;
- da so manjše enote verjetno bolj uspešne pri svojem delu, saj pokrivajo manjši del območja, imajo posledično manj uporabnikov, ki jih v večini že osebno poznajo, prav tako pa so zaposleni medsebojno povezani ter si večkrat pomagajo oziroma porazdelijo naloge in odgovornosti.

11 PREDLOGI

Predlagam, da bi zaposleni na centrih za socialno delo smernice Kataloga javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo, vzeli kot delovno normo ter sledenje smernicam tudi redno preverjali.

Glede odločanja na podlagi prostega preudarka predlagam, da bi državni uradniki zakone, ki opisujejo pogoje, ob katerih naj bi bili uporabniki do določene pravice upravičeni, jasneje opredelili, saj mislim, da so ti nekoliko dvoumno določeni. Verjetno prihaja ravno zaradi tega do razlik med odločitvami posameznih socialnih delavcev, saj imajo ti različno razumevanje, znanje in izkušnje. Tako menim, da bi bilo ustrezno, če bi njihovo delo oziroma odločitve nadzorovali vodilni, morda bi vlogo odločanja celo prevzeli. Ključno se mi zdi, da socialni delavci pri odločanju ne sledijo zgolj pravni praksi, temveč upoštevajo tudi položaj določenih družbenih skupin, pa tudi strukturo in vlogo socialnih dejavnikov pri nastajanju ali povečevanju uporabnikovih težav. Glede na to, da vsak izmed nas interpretira na svoj način, pa se mi zdi prikladno, da bi zaposleni odločbe podkrepili s konkretnimi dokazi oziroma za svoje odločitve tudi navedli razloge.

Glede Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu predlagam, da bi ga vodstvo organizacij socialnim delavcem predstavilo kot osnovo za njihovo delo. Prav tako pa bi morali vodilni redno preverjati, ali zaposleni upoštevajo smernice kodeksa, za katere menim, da jih morajo centri za socialno delo sprejemati kot merilo za delo z uporabniki.

Ker je birokracija verjetno potrebna za bolj pravično uveljavljanje socialnih pravic oziroma vodenje evidenc, je več kot očitno, da se ji ne moremo izogniti. Predlagala pa bi, da centri za socialno delo uporabnikov ne obremenjujejo več s prilaganjem dokumentacije in dokazovanjem dejstev, saj imajo dostop do številnih podatkov. Prav tako ne bi smeli v vlogo inšpektorjev siliti socialnih delavcev, saj ti v takšni vlogi z uporabniki težje vzpostavijo delovni odnos, za katerega so se pravzaprav usposobili. Za ukvarjanje z dokumentacijo bi lahko vodstvo zaposlilo določene dodatne osebe, na primer tajnike, ki bi se posvečali izključno birokraciji, medtem ko bi imeli socialni delavci več časa za pomoč in podporo uporabnikom. Prav tako pa se mi zdi ključno omeniti predlog Sitar Surić (2016, str. 412), ki je poleg večje količine administrativne, pravne in upravne pomoči predlagala tudi enostavnejši in učinkovitejši sistem za vnašanje podatkov. To se mi zdi zelo koristno, saj menim, da na tak način zaposleni ne bi po nepotrebnem izgubljali svojega časa.

Če želimo, da bi imeli socialni delavci dovolj časa za delo z uporabniki, bi jih morali vodilni razbremeniti birokratskega urejanja, saj je za reševanje socialnih stisk potreben čas za vzpostavitev delovnega odnosa, kar je dolgotrajen in zahteven proces. Tako je tudi Sitar Surić (2016, str. 161 in 411) izpostavila časovno fleksibilnost, ki bi morala biti zagotovljena tako zaposlenim kot uporabnikom. V tem kontekstu pa po besedah omenjene avtorice tudi sama predlagam, da morajo organizacije zaposlenim naložiti manjše število primerov ter jim s tem omogočiti zadostno količino časa za celostno pomoč in podporo uporabnikom.

Problem vidim zlasti v varčevanju države, ki organizacijam ne omogoča, da bi imele zadostno količino kadra, zato se ves stres lomi na nekaj zaposlenih, ki posledično izgorevajo in ne zmorejo biti empatični. Razmerje med zaposlenimi in uporabniki bi bilo tako veliko bolj znosno, če bi vodilni lahko zaposlili večje število novih socialnih delavcev, delo pa bi bilo kakovostno opravljeno. Pri povečevanju kadra pa imam v mislih zaposlitev zaposlenih na področju strokovnega socialnega dela in ne zaposlitev socialnih delavcev, načrtovanih za delo administrativne narave oziroma pravno-upravnega kadra.

Kot je zapisala Vujičić Vignjević (2018, str. 74), bi lahko bilo koristno tudi to, da bi na centrih za socialno delo ločili transferje, ki izhajajo iz Zakona o socialnovarstvenih pravicah, in transferje, ki izhajajo iz Zakona o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev. Predvideva namreč, da bi lahko socialnovarstvene pravice tako izvajali zlasti socialni delavci, s čimer pa bi se ohranilo tudi socialno delo.

Upoštevajoč zgornje predloge – zaposliti večje število socialnih delavcev ter jih razbremeniti birokratskih postopkov, pa bi verjetno zmanjšali tudi stres oziroma izgorelost zaposlenih. Kot je omenila ena izmed intervjuvank, so bili zaposleni deležni zlasti negativnega stresa, saj je opazila, da priložnosti za pozitivnega ni bilo, zato predlagam več izzivov na delovnem mestu, predvsem pa ne le zahtevanje sledenju strogim predpisom, saj to verjetno zmanjšuje motiviranost delavcev. Pozitivno bi se lahko izkazalo tudi to, da bi se socialni delavci udeleževali supervizijskih in intervizijskih srečanj, saj sklepam, da so zaradi zagotavljanja podpore in skrbi drugim veliko bolj nagnjeni k stresu in izgorelosti. Z rednimi srečanji pa bi lahko tako že sproti reflektirali svoje občutke in ohranjali svojo notranjo moč, ki jo potrebujejo za kakovostno opravljanje dela.

Menim, da zaradi ukvarjanja z birokracijo in posledičnim pomanjkanjem časa za udejanjanje socialnega dela zaposleni z uporabniki težko vzpostavijo stik, zaradi česar bi tudi v tej točki predlagala zgoraj omenjena predloga, da bi se socialne delavce razbremenilo birokratskih

postopkov ter zaposlilo večje število zaposlenih. Tako bi namreč odstranili zahtevo države, da morajo centri zreducirati individualno delo z uporabniki, zaradi česar tudi uporabniki s težavo pridejo do svojih socialnih delavcev. Predlagam pa tudi, da strokovnjaki s področja osebnega odnosa socialnim delavcem predstavijo določena znanja in spretnosti vzpostavitve stika, s katerimi bi ti lahko poskušali uradne postopke prevesti v čim bolj vsakdanje pogovore, saj bi obravnava verjetno uspešneje potekala znotraj pristnih človeških odnosov.

Kot je zapisala Vujčić Vignjević (2018, str. 73), ima osebnost socialnih delavcev oziroma njihove značilnosti, stil razmišljanja in osebni stil dela verjetno moč vpliva na uporabnikovo obravnavo – lahko mu je v korist ali v škodo. Menim, da bi se omenjenega morali zavedati predvsem socialni delavci, ki delajo z uporabniki, pa tudi vodilni, ki socialne delavce zaposlujejo. Ker pa so med intervjuvanjem študentke večkrat pripovedovala o tem, da so se jim nekateri zaposleni zdeli osebnostno manj primerni za opravljanje poklica socialnega dela, pa predlagam, da bi vodilni zaposlene, nad delom katerih se pritožujejo uporabniki oziroma delo katerih bi videli kot sporno, zaposlili na kakšnem drugem delovnem mestu, kjer ne bi imeli toliko stika z ljudmi. Prav tako pa ne bi bilo odveč, če bi bili previdni že pri zaposlovanju novih socialnih delavcev.

Na področju znanja zaposlenih predlagam, da bi se socialni delavci redno udeleževali raznolikih predavanj in delavnic ter tako svoje znanje ves čas izpopolnjevali in nadgrajevali. Pri tem pa potrebujejo seveda podporo s strani vodilnih, da svojim zaposlenim dodatno izobraževanje tudi omogočijo. V kolikor so predavanja nekaterim centrom res predaleč, pa bi predlagala, da bi se te izvajale na več koncih države, v skrajnem primeru tudi preko informacijsko-komunikacijskih tehnologij. Koristno pa se mi zdi tudi to, da zaposleni pridobivajo dodatne priučitve na svoji organizaciji, in sicer z organiziranjem supervizijskih in intervizijskih srečanj.

Skozi nalogo pa je bilo več kot očitno, da ne moremo biti nepristranski, zato se mi zdi toliko bolj pomembno, da dajo socialni delavci vsem uporabnikom priložnost, da se prikažejo v svoji pravi luči. Zato predlagam, da si ne ustvarijo prehitro predstav o določenem uporabniku, saj lahko te vplivajo na njihovo delo, prav tako pa jih je verjetno kasneje zelo težko izkoreniniti. Kot je dejala Šugman Bohinc (2019, str. 39), naj sprejmejo, da so pristranski, in še naprej odkrivajo odnos. Predvsem pa se mi zdi ključno, da se kot socialni delavci zavedajo družbene strukture moči oziroma lastnega položaja dominantne skupine, s čimer je povezano posploševanje lastnih stališč (Hribar in Gutić, 2010, str. 151).

Posploševanju lastnih stališč pa bi se po mojem mnenju veliko lažje izognili na manjših enotah. Kot je zapisala Sitar Surić (2016, str. 162), bi namreč ravno manjši centri za socialno delo učinkoviteje opravljali svoje delo, saj bi po njenih besedah na lokalni ravni socialni delavci veliko lažje soustvarjali v delovnem odnosu z uporabniki. Zato tudi sama predlagam večje število manjših centrov, ki bi bili vpeti v lokalne skupnosti, kajti verjamem, da lahko to, kot se je tudi izpostavilo v moji raziskavi, ugodno vpliva na količino in kvaliteto vzpostavljenega delovnega odnosa socialnega delavca z uporabnikom.

12 SEZNAM UPORABLJENIH VIROV IN LITERATURE

- Božič, K. (2015). *Centri za socialno delo: Z reorganizacijo v še večjo stisko?* Pridobljeno 1. 6. 2019 s <https://www.dnevnik.si/1042720690>
- Brejc, M. (2004). *Ljudje in organizacije v javni upravi*. Fakulteta za upravo, Ljubljana.
- Čačinovič Vogrinčič, G. & Mešl, N. (2019). *Socialno delo z družino: soustvarjanje zelenih izidov in družinske razvidnosti*. Ljubljana, Fakulteta za socialno delo.
- Fengler, J. (2007). *Nudenje pomoči utruja. O analizi in obvladovanju izgorelosti in poklicne deformacije*. Ljubljana: Temza, d. o. o.
- Findeisen, D. (2005). Osebni izobraževalni moduli za preprečevanje in zdravljenje izgorelosti (1. del). *Andragoška spoznanja*, 11(2), 37–51.
- Gerbec, T. (2005). *Prosti preudarek pri delovanju uprave* (Diplomsko delo). Fakulteta za družbene vede, Ljubljana.
- Hayes, N., & Orrell, S. (1998). *Psihologija*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Hribar, M., & Gutic, D. (2010). Pogojevanje prejemanja denarne socialne pomoči Romom kot oblika institucionalnega rasizma. *Socialno delo*, 49(2/3), 143–153.
- Intihar, A. (2017). *Socialni delavci letno obravnavajo več kot pol milijona vlog. Jih bo reorganizacija razbremenila?* Pridobljeno 25. 2. 2020 s <https://www.24ur.com/novice/slovenija/na-teren-blizje-k-ljudem-nov-moto-centrov-za-socialno-del.html>
- Jagrič, A. (2016). Družine s številni izzivi o spodbudnih ravnanjih socialnih delavk za doseganje zelenih izidov. V: Kodele, T., & Mešl, N. (ur.), *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti* (str. 78–96).
- Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu* (2014). Ur. I. RS, št. 50/2014.
- Kompare, A., Stražišar, M., Dogša, I., Curk, J., & Vec, T. (2008). Uvod v psihologijo. Učbenik za psihologijo v 2. letniku gimnazijskega in srednje tehniškega oz. strokovnega izobraževanja. Ljubljana: DZS.
- Koren, T. (2018). *Stres in izgorelost zaposlenih na centrih za socialno delo na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev* (Diplomsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.

- Kustec, K. (2011). Umetnostna izrazna sredstva v socialnem delu. *Socialno delo*, 50(1), 27–33.
- Lloyd, C., King, R., Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*, 11(3), 255–265.
- Looker, T., & Gregson, O. (1997). *Managing stress*. London: Teach yourself books.
- Maslach, C., & P. Leiter, M. (2002). *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu: Kako organizacije povzročajo osebni stres in kako ga preprečiti*. Ljubljana: Educy.
- Middleton, K. (2014). *Stres – kako se ga znebimo*. Ljubljana: založba Mladinska knjiga.
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2019). *Vloga za izredno denarno socialno pomoč*. Pridobljeno 1. 11. 2019 s <https://www.gov.si/zbirke/storitve/vloga-za-izredno-denarno-socialno-pomoc/>
- Neugaard, B. (2019). *Halo effect* (Encyclopædia Britannica). Pridobljeno 25.05.2020 s <https://www.britannica.com/science/halo-effect>
- Ploštajner, K. (2016). Ideologija lastništva in (re)produkcija neenakosti. *Socialno delo*, 55 (5/6), 267–277.
- Rape Žiberna, T., Žnidar, A., Cafuta, J., & Flaker, V. (2019). Reorganizacija centrov za socialno delo – kaj se pravzaprav dogaja? *Socialno delo*, 58(2), 145–154.
- Sitar Surić, S. (2016). *Uporaba in razvijanje teoretskih konceptov socialnega dela v praksi centrov za socialno delo* (Doktorska disertacija). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
- Skupnost centrov za socialno delo Slovenije. (2018). *Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo CSD*. Pridobljeno 1. 6. 2019 s <https://www.scsd.si/katalogi/katalog-javnih-pooblastil/>
- Skupščina o reorganizaciji CSD-jev. (2019). *Izjava o poteku reorganizacije centrov za socialno delo*. Pridobljeno 25. 2. 2020 s https://www.peticija.online/izjava_o_poteku_reorganizacije_centrov_za_socialno_delo
- Srdić, M., & Miljković, Đ. (1979). *Pravna enciklopedija*. Savremena administracija, Beograd.
- Stark, C. (2011). Neoliberalizem – izzivi za prakso in etiko socialnega dela. *Socialno delo*, 50(3/4), 197–204.

Steska, H. (1941). *Svobodni preudarek, javni interes pa zakonitost*. Ljubljana: Zbornik znanstvenih razprav pravne fakultete.

Šugman Bohinc, L. (1996). Socialno delo – znanost? *Socialno delo*, 35(5), 403–405.

Šugman Bohinc, L. (1997). Epistemologija socialnega dela. *Socialno delo*, 36(4), 289–308.

Šugman Bohinc, L. (2019). *Epistemologija socialnega dela*. Študijsko gradivo – slajdi (pdf). Fakulteta za socialno delo, UL, 2019–2020.

Ule Nastran, M. (1997). *Temelji socialne psihologije*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.

Vito Flaker@Boj za (2012): *Direktno socialno delo*, (Oranžna zbirka). Ljubljana: Založba/*cf.

Vloga za uveljavljanje pravic iz javnih sredstev. (b. d.) Pridobljeno 16. 10. 2019 s <https://e-uprava.gov.si/podrocja/vloge/vloga.html?id=1468>

Voh Boštich, A. (2012). *Zaradi birokracije manj psihosocialne pomoči*. Pridobljeno 17. 10. 2019 s <https://www.delo.si/novice/slovenija/zaradi-birokratizacije-manj-psihosocialne-pomoci.html>

Vujičić Vignjević, S. (2018). Boj za socialno delo na socialnih transferjih. *Socialno delo*, 57(1), 73–77.

What skills are required to be a social worker? (b. a.) Pridobljeno 1. 11. 2019 s <https://socialwork.simmons.edu/skills-required-social-worker/>

Zakon o socialnem varstvu (ZSV) (2007). Ur. l. RS, št. 54/92, 56/92, 42/94, 1/99, 41/99, 36/00, 54/00, 26/01, 110/02, 2/04, 7/04, 36/04, 21/06, 105/06, 114/06, 3/07, 61/10, 62/10, 57/12, 39/16, 52/16, 15/17, 29/17, 54/17, 21/18, 31/18 in 28/19.

Zakon o socialno varstvenih prejemkih (ZSVarPre) (2010). Ur. l. RS, št. 61/10, 40/11, 14/13, 99/13, 90/15, 88/16, 31/18 in 73/18.

Zdovc, A (1998). Izgorelost strokovnjakov na centrih za socialno delo. *Socialno delo*, 37(3/5), 319–327.

13 PRILOGE

13.1 MERSKI INSTRUMENT

VODILO ZA INTERVJU:

1. Kako je potekalo delo socialnega delavca oziroma socialne delavke, ko je uporabnik prvič prišel na oddelek uveljavljanja pravic iz javnih sredstev?

Nadaljevanje pogovora glede na naslednje teme:

- KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO

Ali so socialni delavci z uporabnikom izvedli pogovor o njegovi življenjski situaciji, na podlagi česar so opredelili pravice, do katerih je uporabnik upravičen, in ga napotili drugam, v kolikor se jim je zdelo to potrebno, oziroma kakšno vlogo ima pri delu z uporabniki Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo?

- PROSTI PREUDAREK

Ali je prihajalo do napak pri določanju sredstev znotraj prostega preudarka zaposlenih oziroma na kakšen način je bilo utemeljeno odločanje socialnih delavcev na podlagi prostega preudarka?

- KODEKS ETIČNIH NAČEL V SOCIALNEM VARSTVU

Ali so socialni delavci upoštevali Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu oziroma kakšno vlogo je ta pri delu zaposlenih pravzaprav imel?

- BIROKRATSKI PRISTOP

Ali je birokracija vplivala v škodo ali korist uporabnikov in kako so se z njo spopadali tako uporabniki kot zaposleni?

- KOLIČINA ČASA

Ali je socialnim delavcem primanjkovalo časa za kakovostno udejanjanje socialnega dela znotraj njihovega delovnika oziroma kako se je količina časa kazala na udejanjanju socialnega dela zaposlenih?

- KOLIČINA KADRA

Ali je dandanes res vse več uporabnikov in vse manj zaposlenih oziroma kakšno je bilo razmerje med količino dela in številom zaposlenih ter kako je omenjeno razmerje vplivalo na kakovost storitev?

- STRES IN IZGORELOST

Ali so bili zaposleni izgoreli oziroma pod stresom ter kako je to vplivalo na delo z ljudmi?

- OSEBNI STIK

Kakšno vlogo je imel pri delu z uporabniki osebni stik?

- OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV

Kako so se na obravnavi uporabnikov kazale značilnosti socialnih delavcev – njihov stil razmišljanja oziroma osebni stil dela?

- ZNANJE SOCIALNIH DELAVCEV

Ali so imeli socialni delavci dovolj znanja za kakovostno udejanjanje socialnega dela in ali so ga sproti obnavljali oziroma nadgrajevali, da je bilo primerno?

- DISKRIMINACIJA

Ali so bili uporabniki deležni diskriminacij s strani zaposlenih ter zakaj oziroma na podlagi česa prihaja do možnih diskriminatornih obravnav s strani zaposlenih?

13.2 INTERVJUJI

Intervju A s študentko 1, pri študentki doma, 13. 1. 2020 ob 11:00

INTERVJU A

JAZ: Kako je potekalo delo socialnega delavca oziroma socialne delavke, ko je uporabnik prvič prišel na oddelek uveljavljanja pravic iz javnih sredstev?

ŠTUDENTKA: Ko sem prišla opravljat prakso na omenjeni oddelek, mi je mentorica naročila, naj si pogledam Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, saj naj bi po njem potekalo delo z uporabniki, a to ni bilo tako. (A1) Čeprav je uporabnik prišel na primer prvič, si socialna delavka ni vzela dovolj časa zanj, (A2) tako da ni mogla spoznati njegove situacije. (A3) Ker ga ni povprašala po njegovem življenju, (A4) mu tako tudi ni povedala, do katerih pravic bi lahko bil upravičen, (A5) niti ga ni poslala drugam. (A6) Uporabniki so tako po navadi le vstopili, oddali vlogo in odšli, (A7) ne glede na to, zakaj oziroma po kaj so prišli. (A8) Veliko je bilo takih, ki bi dejansko potrebovali pogovor, pa ga niso bili deležni. (A9) Zaposleni so dejali, da socialnega dela ne more biti, saj zanj ni časa. (A10) Verjetno pa se uporabnikom niso mogli v celoti posvetiti zato, (A11) ker so se večino časa ukvarjali s papirologijo. (A12)

JAZ: S tem si verjetno mislila na birokracijo, kajne?

ŠTUDENTKA: Ja. Sploh ne vem, kaj naj si mislim. Po eni strani morajo uporabniki veliko stvari dokazovati, da sploh lahko pridobijo kakršna koli sredstva, (A13) po drugi strani pa se tudi socialni delavci vse več časa ukvarjajo s papirji, (A14) namesto da bi se posvetili uporabnikom oziroma njihovim problemom. (A15) Že tako jih je premalo na oddelku. (A16) Uporabnikov je vsak dan več, (A17) zaposlenih pa vsak dan manj. (A18) Ni čudno, da ne morejo opravljati socialnega dela, kot bi bilo treba. (A19) Poznam kar nekaj zaposlenih, ki jih je to zelo frustriralo. (A20) Kaj naj rečem, socialni delavci so preprosto povsem izgoreli, (A21) saj je delo zanje enostavno preveč stresno. (A22) Res so želeli pomagati ljudem, (A23) a jim to ni uspelo, (A24) saj ni bilo časa za vzpostavitev delovnega odnosa, (A25) kot tudi ni bilo časa za uporabo ostalih konceptov, ki so se jih naučili. (A26) To so bili drugače res dobre osebe, (A27) rojene za ta poklic. (A28) Poleg študija so se udeleževali številnih dodatnih predavanj in delavnic najrazličnejših področij, (A29) da bi znali pomagati vsakomur, ki bi prišel k njim. (A30) Če so imeli čas, so svoje znanje uporabili. (A31) Tako sem bila prisotna pri primerih, ko se je kar nekajkrat s človekom vzpostavil nek pristen odnos, (A32) se z njim dejansko izvedel pogovor (A33) in se mu dejansko pomagalo. (A34) Pri drugih pa srednja žalost. (A35) Kaj naj rečem, niso vsi za ta poklic. (A36)

JAZ: Na podlagi česa tako sklepaš?

ŠTUDENTKA: Na oddelkih se jasno ve, kdo je tisti, ki socialnega dela ne opravlja, kot bi ga moral. (A37) Nad takimi se uporabniki tudi pritožujejo. (A38) Na našem centru smo imeli tako primere, za katere je znano, da se socialna delavka znaša nad uporabniki, (A39) se dere nanje, (A40) ali pa socialno delavko, ki ne želi delati z uporabniki islamske veroizpovedi, (A41) izogibanje tudi iskreno prizna (A42) in take vrste uporabnikov napotuje k drugi socialni delavki, (A43) s katero sta zmenjeni, da jih prevzame. (A44)

JAZ: Kaj pa Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu? Se ga po tem takem zaposleni ne držijo?

ŠTUDENTKA: Glede na diskriminatorne obravnave, ki sem jim bila priča, (A45) menim, da imajo kodekse etičnih načel le za okras. (A46) Definitivno vsi uporabniki niso bili deležni pravične obravnave. (A47) Razlike so se pokazale predvsem, ko je prišlo do menjav socialnih delavcev. (A48)

JAZ: Mi lahko poveš kaj več o tem?

ŠTUDENTKA: Ne vem natančno, kako je v resnici potekalo, a ko sem bila na praksi, je bilo ravno nekaj tednov po tem, ko je prišlo do spremembe razporeditve črk, na podlagi katere so bili ljudem dodeljeni drugi socialni delavci. Če so bili z delom prejšnjega zadovoljni, so bili z delom novega povsem nezadovoljni ali obratno. (A49) Na našem oddelku uveljavljanja pravic pa so se razlike najbolj pokazale pri dodeljevanju izredne denarne pomoči, katere višino dodeli predvsem socialna delavka po prostem preudarku. (A50) Pri določeni socialni delavki je bila tako za isti primer izredna denarna pomoč dodeljena, pri drugi pa ne (A51) ali pa je šlo za velike denarne razlike. (A52) Prihodnost uporabnikov je torej odvisna od loterije, katero socialno delavko bodo glede na priimek dobili (A53) in kakšno je njeno delo, kakovostno ali nekovostno. (A54)

IZPIS PODČRTANIH DELOV IZJAV IN BESED IZ INTERVJUJA A S ŠTUDENTKO 1:

A1: »Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, saj naj bi po njem potekalo delo z uporabniki, a to ni bilo tako.«

A2: »... si socialna delavka ni vzela dovolj časa zanj ... «

A3: »... ni mogla spoznati njegove situacije.«

A4: »... ga ni povprašala po njegovem življenju ...«

A5: »... mu ni povedala, do katerih pravic bi lahko bil upravičen ...«

A6: »... niti ga ni poslala drugam.«

- A7: »... po navadi le vstopili, oddali vlogo in odšli...«
- A8: »... ne glede na to, zakaj oziroma po kaj so prišli.«
- A9: »Veliko je bilo takih, ki bi dejansko potrebovali pogovor, pa ga niso bili deležni.«
- A10: »... socialnega dela ne more biti, saj zanj ni časa.«
- A11: »... se uporabnikom niso mogli v celoti posvetiti ...«
- A12: »... so se večino časa ukvarjali s papirologijo.«
- A13: »... morajo uporabniki veliko stvari dokazovati, da sploh lahko pridobijo kakršna koli sredstva ...«
- A14: »... socialni delavci vse več časa ukvarjajo s papirji ...«
- A15: » ... namesto da bi se posvetili uporabnikom oziroma njihovim problemom.«
- A16: »... jih je premalo na oddelku.«
- A17: »Uporabnikov je vsak dan več ...«
- A18: »... zaposlenih pa vsak dan manj.«
- A19: »... ne morejo opravljati socialnega dela, kot bi bilo treba.«
- A20: »... jih je to zelo frustriralo.«
- A21: »... socialni delavci so preprosto povsem izgoreli ...«
- A22: »... je delo zanje enostavno preveč stresno.«
- A23: »... želeli pomagati ljudem ...«
- A24: »... jim to ni uspelo ...«
- A25: »... ni bilo časa za vzpostavitev delovnega odnosa ...«
- A26: »... ni bilo časa za uporabo ostalih konceptov, ki so se jih naučili.«
- A27: »... res dobre osebe ...«
- A28: »... rojene za ta poklic.«
- A29: »... so se udeleževali številnih dodatnih predavanj in delavnic najrazličnejših področij ...«

A30: »... da bi znali pomagati vsakomur, ki bi prišel k njim.«

A31: »Če so imeli čas, so svoje znanje uporabili.«

A32: »... se je kar nekajkrat s človekom vzpostavil nek pristen odnos ...«

A33: »... se z njim dejansko izvedel pogovor ...«

A34: »... se mu dejansko pomagalo.«

A35: »... srednja žalost.«

A36: »... niso vsi za ta poklic.«

A37: »... se jasno ve, kdo je tisti, ki socialnega dela ne opravlja, kot bi ga moral.«

A38: »Nad takimi se uporabniki tudi pritožujejo.«

A39: »... se socialna delavka znaša nad uporabniki ...«

A40: »... se dere nanje ...«

A41: »... ne želi delati z uporabniki islamske veroizpovedi ...«

A42: »... izogibanje tudi iskreno prizna ...«

A43: »... take vrste uporabnikov napotuje k drugi socialni delavki ...«

A44: »... sta zmenjeni, da jih prevzame.«

A45: »... diskriminatorne obravnave, ki sem jim bila priča ...«

A46: »... imajo kodekse etičnih načel le za okras.«

A47: »... vsi uporabniki niso bili deležni pravične obravnave.«

A48: »Razlike so se pokazale predvsem, ko je prišlo do menjav socialnih delavcev.«

A49: »Če so bili z delom prejšnjega zadovoljni, so bili z delom novega povsem nezadovoljni ali obratno.«

A50: »... so se razlike najbolj pokazale pri dodeljevanju izredne denarne pomoči, katere višino dodeli predvsem socialna delavka po prostem preudarku.

A51: »Pri določeni socialni delavki je bila tako za isti primer izredna denarna pomoč dodeljena, pri drugi ne ...«

A52: »... šlo za velike denarne razlike.«

A53: »Prihodnost uporabnikov je torej odvisna od loterije, katero socialno delavko bodo glede na priimek dobili ...«

A54: »... kakšno je njeno delo, kakovostno ali nekakovostno.«

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
A1	<i>... Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, saj naj bi po njem potekalo delo z uporabniki, a to ni bilo tako.</i>	Potek dela z uporabniki ne po Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev	Delo z uporabniki ne po smernicah kataloga	Neupoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
A2	<i>... si socialna delavka ni vzela dovolj časa zanj ...</i>	Nevzetje zadostne količine časa za uporabnika	Nevzetje zadostne količine časa	Neupoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO

A3	<i>... ni mogla spoznati njegove situacije.</i>	Nezmožnost spoznavanja uporabnikove situacije	Nepoznavanje življenjske situacije uporabnika	Neupoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
A4	<i>... ni povprašala po njegovem življenju ...</i>	Nepovpraševanje po uporabnikovem življenju	Nepoizvedovanje po življenjski situaciji uporabnika	Neupoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
A5	<i>... ni povedala, do katerih pravic bi lahko bil upravičen ...</i>	Neizrečene možne pravice, do katerih je uporabnik upravičen	Neopredelitev pravic, do katerih je uporabnik upravičen	Neupoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
A6	<i>... niti ga ni poslala drugam.</i>	Nenapotitev uporabnika drugam	Nenapotitev uporabnika na drug oddelek oziroma organizacijo	Neupoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO

A7	<i>... po navadi le vstopili, oddali vlogo in odšli.</i>	Navadno zgolj vstop, oddaja vloge in odhod	Zgolj oddaja vloge	Neupoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
A8	<i>Ne glede na to, zakaj oziroma po kaj so prišli.</i>	Ne glede na vzrok oziroma namen prihoda	Neupoštevanje vzroka oziroma namena prihoda	Neupoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
A9	<i>Veliko je bilo takih, ki bi dejansko potrebovali pogovor, pa ga niso bili deležni.</i>	Veliko uporabnikov nedeležnih dejansko potrebnega pogovora	Uporabniki ne deležni potrebnega pogovora	Neupoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
A10	<i>... socialnega dela ne more biti, saj zanj ni časa.</i>	Pomanjkanje časa za obstoj socialnega dela	Neudejanjanje socialnega dela	Nezadostna količina časa	KOLIČINA ČASA
A11	<i>... se uporabnikom niso mogli v celoti posvetiti ...</i>	Nezmožnost celostne posvetitve uporabnikom	Necelostna obravnava uporabnikov	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP

A12	<i>... so se večino časa ukvarjali s papirologijo.</i>	Večinoma ukvarjanje s papirologijo	Poraba časa zaradi urejanja dokumentacije	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
A13	<i>... morajo uporabniki veliko stvari dokazovati, da sploh lahko pridobijo kakršna koli sredstva ...</i>	Za pridobitev sredstev potrebno uporabnikovo dokazovanje stvari	Pridobitev sredstev pogojena z uporabnikovim dokazovanjem lastne življenjske situacije	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
A14	<i>... socialni delavci vse več časa ukvarjajo s papirji ...</i>	Vse več ukvarjanja s papirji	Poraba časa zaradi urejanja dokumentacije	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
A15	<i>... namesto da bi se posvetili uporabnikom oziroma njihovim problemom.</i>	Neposvetitev uporabnikom oziroma njihovim problemom	Neosredotočenost na probleme uporabnikov	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
A16	<i>... jih je premalo na oddelku.</i>	Na oddelku premalo socialnih delavcev	Premalo zaposlenih na oddelku	Nezadostna količina kadra	KOLIČINA KADRA
A17	<i>Uporabnikov je vsak dan več ...</i>	Iz dneva v dan vse več uporabnikov	Rastoče število uporabnikov	Nezadostna količina kadra	KOLIČINA KADRA
A18	<i>... zaposlenih pa vsak dan manj.</i>	Iz dneva v dan vse manj zaposlenih	Padajoče število zaposlenih	Nezadostna količina kadra	KOLIČINA KADRA
A19	<i>... ne morejo opravljati socialnega dela, kot bi bilo treba.</i>	Nezmožnost opravljanja socialnega dela dobre kakovosti	Nekakovostno socialno delo	Nezadostna količina kadra	KOLIČINA KADRA

A20	<i>... jih je to zelo frustriralo.</i>	Močno frustriranje zaposlenih zaradi nezmožnosti opravljanja kakovostnega socialnega dela	Frustrirani zaposleni	Nezadostna količina kadra	KOLIČINA KADRA
A21	<i>... socialni delavci so preprosto povsem izgoreli.</i>	Popolna izgorelost socialnih delavcev	Izgoreli zaposleni	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
A22	<i>... je delo zanje enostavno preveč stresno.</i>	Za socialne delavce enostavno preveč stresno delo	Stresno delo	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
A23	<i>... želeli pomagati ljudem ...</i>	Želja pomagati ljudem	Želja zaposlenih pomagati uporabnikom	Osebnostno primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV
A24	<i>... jim to ni uspelo ...</i>	Neuspeh socialnih delavcev pomoči ljudem	Nenudenje pomoči uporabnikom	Nezadostna količina časa	KOLIČINA ČASA
A25	<i>... ni bilo časa za vzpostavitev delovnega odnosa ...</i>	Pomanjkanje časa za vzpostavitev delovnega odnosa	Nevzpostavitev delovnega odnosa	Nezadostna količina časa	KOLIČINA ČASA
A26	<i>... ni bilo časa za uporabo ostalih konceptov, ki so se jih naučili.</i>	Pomanjkanje časa za uporabo ostalih naučenih konceptov	Neuporaba konceptov	Nezadostna količina časa	KOLIČINA ČASA
A27	<i>... res dobre osebe ...</i>	Resnično dobre osebe	Dobre osebe	Osebnostno primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV
A28	<i>... rojene za ta poklic.</i>	Rojeni za določen poklic	Rojeni za opravljanje poklica socialnega dela	Osebnostno primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV

A29	<i>... so se udeleževali številnih dodatnih predavanj in delavnic najrazličnejših področij ...</i>	Udeleževanje številnih dodatnih predavanj in delavnic raznovrstnih področij	Udeleževanje raznolikih dodatnih predavanj in delavnic	Zadostna količina znanja	ZNANJE SOCIALNIH DELAVCEV
A30	<i>... da bi znali pomagati vsakomur, ki bi prišel k njim.</i>	Znati pomagati vsakemu prišleku	Zmožnost nudenja pomoči v raznolikih situacijah	Zadostna količina znanja	ZNANJE SOCIALNIH DELAVEC
A31	<i>Če so imeli čas, so svoje znanje uporabili.</i>	Uporaba znanja v primeru zadostne količine časa	Uporaba znanja v primeru zadostne količine časa	Zadostna količina znanja (Zadostna količina časa)	ZNANJE SOCIALNIH DELAVCEV, (KOLIČINA ČASA)
A32	<i>... se je kar nekajkrat s človekom vzpostavil nek pristen odnos ...</i>	S človekom večkrat vzpostavljen pristen odnos	Vzpostavljen pristen odnos z uporabnikom	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
A33	<i>... se z njim dejansko izvedel pogovor ...</i>	Dejansko izveden pogovor z uporabnikom	Pogovor z uporabnikom	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
A34	<i>... se mu dejansko pomagalo.</i>	Dejanska pomoč uporabniku	Nudenje pomoči uporabniku	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
A35	<i>... srednja žalost.</i>	Srednja žalost	Neustrezno delo	Osebnostno manj primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV
A36	<i>... niso vsi za ta poklic.</i>	Neprimernost vseh za opravljanje poklica socialnih delavcev	Neprimernost zaposlenih za opravljanje poklica socialnega dela	Osebnostno manj primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV

A37	<i>... se jasno ve, kdo je tisti, ki socialnega dela ne opravlja, kot bi ga moral.</i>	Znano, kdo ne opravlja socialnega dela korektno	Znano, kdo nekorektno opravlja delo	Osebnostno manj primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV
A38	<i>Nad takimi se uporabniki tudi pritožujejo.</i>	Pritoževanje uporabnikov	Pritoževanje uporabnikov nad socialnimi delavci, ki nekorektno opravljajo delo	Osebnostno manj primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV
A39	<i>... se socialna delavka znaša nad uporabniki ...</i>	Znašanje socialne delavke nad uporabniki	Znašanje nad uporabniki	Osebnostno manj primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV
A40	<i>... se dere nanje ...</i>	Dretje na uporabnike	Vpitje nad uporabniki	Osebnostno manj primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV
A41	<i>... ne želi delati z uporabniki islamske veroizpovedi.</i>	Zavračanje dela z uporabniki, ki so islamske veroizpovedi	Zavračanje dela s pripadniki določene veroizpovedi	Diskriminatorna obravnava	DISKRIMINACIJA
A42	<i>... izogibanje tudi iskreno prizna ...</i>	Iskreno priznано izogibanje	Odkrito priznanje izogibanja delu s pripadniki določene veroizpovedi	Diskriminatorna obravnava	DISKRIMINACIJA
A43	<i>... take vrste uporabnikov napotuje k drugi socialni delavki ...</i>	Napotovanje uporabnikov islamske veroizpovedi k drugi socialni delavki	Napotovanje pripadnikov določene veroizpovedi k drugemu socialnemu delavcu	Diskriminatorna obravnava	DISKRIMINACIJA

A44	<i>... sta zmenjeni, da jih prevzame.</i>	Dogovor o prevzemu	Med zaposlenimi dogovori o prevzemu dela s pripadniki določene veroizpovedi	Diskriminatorna obravnava	DISKRIMINACIJA
A45	<i>... diskriminatorne obravnave, ki sem jim bila priča...</i>	Priča diskriminatornim obravnavam	Diskriminatorno delovanje	Neupoštevanje smernic kodeksa	KODEKS ETIČNIH NAČEL
A46	<i>... imajo kodekse etičnih načel le za okras.</i>	Imeti kodeks etičnih načel le za okras	Kodeks etičnih načel kot okras	Neupoštevanje smernic kodeksa	KODEKS ETIČNIH NAČEL
A47	<i>... vsi uporabniki niso bili deležni pravične obravnave.</i>	Nepravična obravnava nekaterih uporabnikov	Nepravične obravnave	Neupoštevanje smernic kodeksa	KODEKS ETIČNIH NAČEL
A48	<i>Razlike so se pokazale predvsem, ko je prišlo do menjav socialnih delavcev.</i>	Prikaz razlik v času menjav socialnih delavcev	Razlike v obravnavah med prejšnjimi in na novo dodeljenimi socialnimi delavci	Neupoštevanje smernic kodeksa	KODEKS ETIČNIH NAČEL
A49	<i>Če so bili z delom prejšnjega zadovoljni, so bili z delom novega povsem nezadovoljni ali obratno.</i>	Drugačna obravnava s strani novo pridobljenega socialnega delavca	(Ne)zadovoljstvo uporabnikov z delom na novo dodeljenih socialnih delavcev	Neupoštevanje smernic kodeksa	KODEKS ETIČNIH NAČEL

A50	<i>... so se razlike najbolj pokazale pri dodeljevanju izredne denarne pomoči, katere višino dodeli predvsem socialna delavka po prostem preudarku.</i>	Najbolj vidne razlike pri dodeljevanju izredne denarne pomoči na podlagi prostega preudarka socialne delavke	Razlike pri dodeljevanju izredne denarne pomoči	Nestrokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
A51	<i>Pri določeni socialni delavki je bila tako za isti primer izredna denarna pomoč dodeljena, pri drugi ne ...</i>	Za isti primer pri določeni socialni delavki (ne)dodeljena izredna denarna pomoč	Za enak primer (ne)dodeljena izredna denarna pomoč	Nestrokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
A52	<i>... šlo za velike denarne razlike.</i>	Velike denarne razlike	Velike denarne razlike v količini dodeljene izredne denarne pomoči	Nestrokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
A53	<i>Prihodnost uporabnikov je torej odvisna od loterije, katero socialno delavko bodo glede na priimek dobili ...</i>	Prihodnost odvisna od sreče pri dodeljevanju socialnih delavk glede na priimek uporabnikov	Prihodnost uporabnikov odvisna od dodeljenega socialnega delavca	Nestrokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK

A54	... kakšno je njeno delo, kakovostno ali nekovostno.	Kakovost dela socialne delavke	Prihodnost uporabnikov odvisna od kakovosti dela dodeljenega socialnega delavca	Nestrokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
-----	--	--------------------------------	---	-----------------------	------------------

Intervju B s študentko 2, na Fakulteti za socialno delo, 20. 1. 2020 ob 15:00

INTERVJU B

JAZ: Kako je potekalo delo socialnega delavca oziroma socialne delavke, ko je uporabnik prvič prišel na oddelek uveljavljanja pravic iz javnih sredstev?

ŠTUDENTKA: Presenetljivo dobro, (B1) saj se je socialna delavka držala smernic kataloga, po katerem naj bi delovala. (B2) Tako si je za vsakega uporabnika vzela čas, (B3) se z njim pogovorila, (B4) da je spoznala njegovo življenjsko zgodbo, (B5) in mu na podlagi te nato tudi povedala, katere pravice mu pripadajo. (B6) Videlo se je, da ji je primanjkovalo časa za vse to, (B7) a je vseeno ohranila svoj način dela, (B8) pa čeprav je ostajala tam tudi po delovnem času. (B9) Zato je bila tudi večkrat pod stresom, (B10) a ni dopustila, da bi to vplivalo na njeno delo. (B11)

JAZ: Omenila si, da je socialni delavki primanjkovalo časa za udejanjanje socialnega dela. Je po tvojem mnenju na vašem centru primanjkovalo zaposlenih?

ŠTUDENTKA: Definitivno je na oddelku manjkalo zaposlenih. (B12) Vsakič več uporabnikov (B13) in vse manj socialnih delavcev, (B14) saj se vse več zaposlenih odloči za odpoved. (B15) Večina uporabnikov je tako le oddala vlogo, prejela potrdilo in odšla. (B16) A ni čudno, da je bilo tako, saj je bil osebni stik res slabo zgrajen. (B17) Zaposleni namreč niso uspeli vzpostaviti nekega pristnega odnosa. (B18) Niso pokazali, da jih življenjska situacija uporabnikov res zanima, (B19) zato se jim ti tudi niso odprli, (B20) in niso mogli izvedeti za probleme, ki jih imajo. (B21) Uporabniki so le oddali vlogo in odšli. (B22)

JAZ: Pa meniš, da so imeli socialni delavci, ki so postopali na tak način, dovolj znanja za kakovostno udejanjanje socialnega dela?

ŠTUDENTKA: Mislim, da imajo vsi socialni delavci dovolj znanja (B23) in da vedo, kako dobro delati z uporabniki. (B24) Je pa nato od vsakega posameznika odvisno, ali bo to znanje uporabil ali ne. (B25) Nekateri pa so preprosto rojeni socialni delavci, (B26) vsaj sami tako pravijo. Slabši socialni delavci pa

so svoje uporabnike obravnavali diskriminatorno. (B27) Vsi socialni delavci, ki svojih uporabnikov niso poznali, so te obravnavali na podlagi pripadnosti nekih skupin, (B28) predvsem etničnih. (B29) Tako pa njihove odločitve niso bile pravične. (B30)

JAZ: Kakšno vlogo je torej imel pri njihovem delu sam Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu?

ŠTUDENTKA: Očitno se kodeksa niso držali, (B31) saj so delovali diskriminatorno. (B32) Pravice niso bile enako dostopne vsem, (B33) prav tako pa niso bile pravično dodeljene. (B34) Nekateri pravijo, da k bolj pravičnemu uveljavljanju socialnih pravic pripomore sam birokratski pristop. Sama menim, da morda res pripomore k večji pravičnosti, a le v korist države. (B35) Definitivno pa ne koristi uporabnikom. (B36) Namesto da bi se usmerili na probleme, ki jih imajo, (B37) se jih spravlja v še večjo stisko, (B38) še posebej z izpolnjevanjem številnih obrazcev. (B39) Prav tako pa veliko časa za ukvarjanje s papirji porabijo tudi zaposleni (B40) in se zato z ljudmi nimajo časa pogovarjati. (B41) Menim, da je zaradi birokracije socialno delo tudi izgubilo pomen. (B42) Ljudje socialnih delavcev sploh ne vidijo več kot osebe, ki bi jim lahko pomagale, (B43) temveč kot neke inšpektorje, (B44) ki jim otežujejo dostop do denarja, ki ga resnično potrebujejo. (B45) Najbolj so jezni, ko pride do nepravičnega odločanja o izredni denarni pomoči, torej na podlagi prostega preudarka, (B46) saj je takrat njihova prihodnost dejansko v rokah njihove socialne delavke. (B47) Tukaj lahko le upajo, da se bo ta odločila v njihovo korist, (B48) kljub temu, da se bo odločila na podlagi tega, da njihove situacije pravzaprav sploh ne pozna. (B49) Prihaja tudi do tega, da oseba pri eni socialni delavki dobi izredno pomoč, pri drugi ne. (B50) Ali pa dobi pri eni veliko več kot pri drugi. (B51) Ne razumem, kako lahko do tega sploh pride. Očitno se ne držijo zakonov. (B52)

IZPIS PODČRTANIH DELOV IZJAV IN BESED IZ INTERVJUJA B S ŠTUDENTKO 2:

B1: »Presenetljivo dobro ...«

B2: »... se je socialna delavka držala smernic kataloga, po katerem naj bi delovala.«

B3: »... si je za vsakega uporabnika vzela čas ...«

B4: »... se z njim pogovorila ...«

B5: »... je spoznala njegovo življenjsko zgodbo ...«

B6: »... mu na podlagi te nato tudi povedala, katere pravice mu pripadajo.«

B7: »... ji je primanjkovalo časa za vse to ...«

B8: »... vseeno ohranila svoj način dela ...«

B9: »... ostajala tam tudi po delovnem času.«

B10: »... bila tudi večkrat pod stresom ...«

B11: »... ni dopustila, da bi to vplivalo na njeno delo.«

B12: »... je na oddelku manjkalo zaposlenih.«

B13: »Vsakič več uporabnikov ...«

B14: »... vse manj socialnih delavcev ...«

B15: »... se vse več zaposlenih odloči za odpoved.«

B16: »Večina uporabnikov je tako le oddala vlogo, prejela potrdilo in odšla.«

B17: »... je bil osebni stik res slabo zgrajen.«

B18: »... niso uspeli vzpostaviti nekega pristnega odnosa.«

B19: »Niso pokazali, da jih življenjska situacija uporabnikov res zanima ...«

B20: »... se jim ti tudi niso odprli ...«

B21: »... niso mogli izvedeti za probleme, ki jih imajo.«

B22: »... le oddali vlogo in odšli.«

B23: »... imajo vsi socialni delavci dovolj znanja ...«

B24: »... vedo, kako dobro delati z uporabniki.«

B25: »... od vsakega posameznika odvisno, ali bo to znanje uporabil ali ne.«

B26: »Nekateri pa so preprosto rojeni socialni delavci ...«

B27: »Slabši socialni delavci pa so svoje uporabnike obravnavali diskriminatorno.«

B28: »Vsi socialni delavci, ki svojih uporabnikov niso poznali, so te obravnavali na podlagi pripadnosti nekih skupin ...«

B29: »... predvsem etničnih.«

B30: »... odločitve niso bile pravične.«

B31: »... se kodeksa niso držali ...«

B32: »... so delovali diskriminatorno.«

B33: »Pravice niso bile enako dostopne vsem ...«

B34: »... niso bile pravično dodeljene.«

B35: »... pripomore k večji pravičnosti, a le v korist države.«

B36: »... ne koristi uporabnikom.«

B37: »Namesto da bi se usmerili na probleme, ki jih imajo ...«

B38: »... se jih spravlja v še večjo stisko ...«

B39: »... z izpolnjevanjem številnih obrazcev.«

B40: »... veliko časa za ukvarjanje s papirji porabijo tudi zaposleni ...«

B41: »... se zato z ljudmi nimajo časa pogovarjati.«

B42: »... zaradi birokracije socialno delo tudi izgubilo pomen.«

B43: »Ljudje socialnih delavcev sploh ne vidijo več kot osebe, ki bi jim lahko pomagale ...«

B44: »... kot neke inšpektorje ...«

B45: »... jim otežujejo dostop do denarja, ki ga resnično potrebujejo.«

B46: »Najbolj so jezni, ko pride do nepravičnega odločanja o izredni denarni pomoči, torej na podlagi prostega preudarka ...«

B47: »... njihova prihodnost dejansko v rokah njihove socialne delavke.«

B48: »... lahko le upajo, da se bo ta odločila v njihovo korist ...«

B49: »... se bo odločila na podlagi tega, da njihove situacije pravzaprav sploh ne pozna.«

B50: »... oseba pri eni socialni delavki dobi izredno pomoč, pri drugi ne.«

B51: »... dobi pri eni veliko več kot pri drugi.«

B52: »... se ne držijo zakonov.«

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	POJEM
B1	<i>Presenetljivo dobro ...</i>	Presenetljivo dobro	Udejanjanje kakovostnega socialnega dela	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
B2	<i>... se je socialna delavka držala smernic kataloga, po katerem naj bi delovala.</i>	Upoštevanje smernic kataloga, po katerem naj bi socialna delavka delovala	Upoštevanje smernic kataloga pri delu z uporabniki	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
B3	<i>... si je za vsakega uporabnika vzela čas ...</i>	Vzetje časa za vsakega uporabnika	Vzetje zadostne količine časa	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
B4	<i>... se z njim pogovorila ...</i>	Pogovor z uporabnikom	Pogovor z uporabnikom	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO

B5	<i>... je spoznala njegovo življenjsko zgodbo ...</i>	Spoznavanje življenjske zgodbe uporabnika	Spoznana življenjska situacija uporabnika	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
B6	<i>... mu na podlagi te nato tudi povedala, katere pravice mu pripadajo.</i>	Na podlagi življenjske zgodbe predstavljene upravičene pravice	Opredelitev pravic, do katerih je uporabnik upravičen	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
B7	<i>... ji je primanjkovalo časa za vse to ...</i>	Primanjkovanje časa za vse	Neudejanjanje socialnega dela	Nezadostna količina časa	KOLIČINA ČASA
B8	<i>... vseeno ohranila svoj način dela ...</i>	Kljub pomanjkanju časa ohranjen lasten način dela	Ohranjen osebni stil dela	Nezadostna količina časa	KOLIČINA ČASA
B9	<i>... ostajala tam tudi po delovnem času.</i>	Ostajanje v službi po delovnem času	Ostajanje v službi po končanem delavniku	Nezadostna količina časa	KOLIČINA ČASA
B10	<i>... bila tudi večkrat pod stresom ...</i>	Zaposlena večkrat pod stresom	Zaposleni pod stresom	Brez vpliva na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
B11	<i>... ni dopustila, da bi to vplivalo na njeno delo.</i>	Nedopuščanje stresu vplivati na osebno delo	Kljub stresu ohranjen osebni stil dela	Brez vpliva na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
B12	<i>... je na oddelku manjkalo zaposlenih.</i>	Na oddelku manko zaposlenih	Premalo zaposlenih na oddelku	Nezadostna količina zaposlenih	KOLIČINA KADRA

B13	<i>Vsakič več uporabnikov ...</i>	Preveč uporabnikov	Rastoče število uporabnikov	Nezadostna količina zaposlenih	KOLIČINA KADRA
B14	<i>... vse manj socialnih delavcev.</i>	Manjše število socialnih delavcev	Padajoče število zaposlenih	Nezadostna količina zaposlenih	KOLIČINA KADRA
B15	<i>... se vse več zaposlenih odloči za odpoved.</i>	Vse več odločitev za odpoved s strani zaposlenih	Pogoste odpovedi s strani zaposlenih	Nezadostna količina zaposlenih	KOLIČINA KADRA
B16	<i>Večina uporabnikov je tako le oddala vlogo, prejela potrdilo in odšla.</i>	Pri večini uporabnikov zgolj oddaja vloge, prejem potrdila in odhod	Zgolj oddaja vloge	Nezadostna količina zaposlenih	KOLIČINA KADRA
B17	<i>... je bil osebni stik res slabo zgrajen ...</i>	Slabo zgrajen osebni stik	Nekakovostno zgrajen osebni stik	Manj kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
B18	<i>... niso uspeli vzpostaviti nekega pristnega odnosa.</i>	Neuspeh vzpostavitve pristnega odnosa	Nepristen odnos	Manj kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
B19	<i>Niso pokazali, da jih življenjska situacija uporabnikov res zanima ...</i>	Nezanimanje za življenjsko situacijo uporabnikov	Nezanimanje za življenjsko situacijo uporabnikov	Manj kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
B20	<i>... se jim ti tudi niso odprli ...</i>	Nezaupljivost uporabnikov	Nezaupanje s strani uporabnikov	Manj kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK

B21	<i>... niso mogli izvedeti za probleme, ki jih imajo.</i>	Nezmožnost izvedeti za probleme uporabnikov	Nezmožnost izvedeti za probleme uporabnikov	Manj kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
B22	<i>... le oddali vlogo in odšli.</i>	Le oddaja vloge in odhod uporabnikov	Zgolj oddaja vloge	Manj kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
B23	<i>... imajo vsi socialni delavci dovolj znanja ...</i>	Zadostna količina znanja pri vseh socialnih delavcev	Zadostna količina znanja	Zadostna količina znanja	ZNANJE SOCIALNIH DELAVCEV
B24	<i>... vedo, kako dobro delati z uporabniki.</i>	Znanje o dobrem načinu dela z uporabniki	Znanje o kakovostnem načinu dela z uporabniki	Primerno znanje	ZNANJE SOCIALNIH DELAVCEV
B25	<i>... od vsakega posameznika odvisno, ali bo to znanje uporabil ali ne.</i>	Uporaba znanja odvisna od vsakega posameznika	Uporaba znanja odvisna od odločitve zaposlenih	Primerno znanje	ZNANJE SOCIALNIH DELAVCEV
B26	<i>Nekateri pa so preprosto rojeni socialni delavci ...</i>	Nekateri preprosto rojeni socialni delavci	Rojeni za opravljanje poklica socialnega dela	Osebnostno primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV
B27	<i>Slabši socialni delavci pa so svoje uporabnike obravnavali diskriminatorno.</i>	Diskriminatorno obravnavanje uporabnikov s strani slabših socialnih delavcev	Diskriminatorna obravnava uporabnikov	Osebnostno manj primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV

B28	<i>Vsi socialni delavci, ki svojih uporabnikov niso poznali, so te obravnavali na podlagi pripadnosti nekih skupin ...</i>	Obravnavanje nepoznanih uporabnikov na podlagi skupinske pripadnosti	Diskriminatorna obravnava nepoznanih uporabnikov na podlagi skupinske pripadnosti	Diskriminatorna obravnava	DISKRIMINACIJA
B29	<i>... predvsem etničnih.</i>	Etnične skupine	Diskriminatorna obravnava pripadnikov določenih etničnih skupin	Diskriminatorna obravnava	DISKRIMINACIJA
B30	<i>... odločitve niso bile pravične.</i>	Nepravične odločitve	Nepravično odločanje	Diskriminatorna obravnava	DISKRIMINACIJA
B31	<i>... se kodeksa niso držali ...</i>	Neupoštevanje kodeksa	Neupoštevanje smernic kodeksa	Neupoštevanje smernic kodeksa	KODEKS ETIČNIH NAČEL
B32	<i>... so delovali diskriminatorno.</i>	Diskriminatorno delovanje	Diskriminatorno delovanje	Neupoštevanje smernic kodeksa	KODEKS ETIČNIH NAČEL
B33	<i>Pravice niso bile enako dostopne vsem ...</i>	Neenaka dostopnost do pravic vsem uporabnikom	Neenaka dostopnost do pravic	Neupoštevanje smernic kodeksa	KODEKS ETIČNIH NAČEL
B34	<i>... niso bile pravično dodeljene.</i>	Nepravično dodeljene pravice	Nepravične obravnave	Neupoštevanje smernic kodeksa	KODEKS ETIČNIH NAČEL
B35	<i>... pripomore k večji pravičnosti, a le v korist države.</i>	Pripomore k večji pravičnosti le v korist države	Večja pravičnost v korist države	Pozitivna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
B36	<i>... ne koristi uporabnikom.</i>	Nekoristnost uporabnikom	Nekoristnost uporabnikom	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
B37	<i>Namesto da bi se usmerili na probleme, ki jih imajo ...</i>	Neusmerjenost na probleme uporabnikov	Neosredotočenost na probleme uporabnikov	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP

B38	<i>... se jih spravlja v še večjo stisko ...</i>	Spravljanje uporabnikov v še večjo stisko	Večanje stisk uporabnikov	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
B39	<i>... z izpolnjevanjem številnih obrazcev.</i>	Izpolnjevanje številnih obrazcev	Stiska zaradi izpolnjevanja obrazcev	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
B40	<i>... veliko časa za ukvarjanje s papirji porabijo tudi zaposleni ...</i>	Poraba velike količine časa za ukvarjanje s papirji	Poraba časa zaradi urejanja dokumentacije	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
B41	<i>... se zato z ljudmi nimajo časa pogovarjati.</i>	Pomanjkanje časa za pogovarjanje z ljudmi	Pomanjkanje časa za pogovor z uporabnikom	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
B42	<i>... zaradi birokracije socialno delo tudi izgubilo pomen.</i>	Zaradi birokracije izguba pomena socialnega dela	Izguba pomena socialnega dela	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
B43	<i>Ljudje socialnih delavcev sploh ne vidijo več kot osebe, ki bi jim lahko pomagale ...</i>	Socialni delavci niso videni kot osebe, ki lahko pomagajo uporabnikom	Socialni delavci niso videni kot pomagajoče osebe	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
B44	<i>... kot neke inšpektorje ...</i>	Inšpektorji	Socialni delavci videni kot inšpektorji	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
B45	<i>... jim otežujejo dostop do denarja, ki ga resnično potrebujejo.</i>	Oteževanje dostopa do resnično potrebnega denarja	Otežen dostop do nujno potrebnih sredstev	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP

B46	<i>Najbolj so jezni, ko pride do nepravičnega odločanja o izredni denarni pomoči, torej na podlagi prostega preudarka ...</i>	Jeza zaradi nepravičnega odločanja o izredni denarni pomoči	Jeza uporabnikov	Nestrokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
B47	<i>... njihova prihodnost dejansko v rokah njihove socialne delavke.</i>	Prihodnost uporabnikov v rokah njihove socialne delavke	Prihodnost uporabnikov odvisna od dodeljenega socialnega delavca	Nestrokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
B48	<i>... lahko le upajo, da se bo ta odločila v njihovo korist ...</i>	Le upanje na uporabnikom koristno odločitev	Zgolj upanje na koristno odločitev socialnih delavcev	Nestrokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
B49	<i>... odločila na podlagi tega, da njihove situacije pravzaprav sploh ne pozna.</i>	Odločitev socialne delavke na podlagi nepoznavanja uporabnikove situacije	Odločitve na podlagi nepoznavanja življenjskih situacij uporabnikov	Nestrokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
B50	<i>... oseba pri eni socialni delavki dobi izredno pomoč, pri drugi ne.</i>	(Ne)dobljena izredna pomoč	Za enak primer (ne)dodeljena izredna denarna pomoč	Nestrokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
B51	<i>... dobi pri eni veliko več kot pri drugi.</i>	Razlike v količini	Velike denarne razlike v količini dodeljene izredne denarne pomoči	Nestrokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
B52	<i>... se ne držijo zakonov.</i>	Neupoštevanje zakonov	Neupoštevanje zakonskih predpisov	Nestrokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK

INTERVJU C

JAZ: Kako je potekalo delo socialnega delavca oziroma socialne delavke, ko je uporabnik prvič prišel na oddelok uveljavljanja pravic iz javnih sredstev?

ŠTUDENTKA: Verjetno ne tako, kot to zahteva katalog. (C1) Uporabnik je zgolj vstopil, oddal vlogo, dobil potrdilo in odšel. (C2) Malo sem že pozabila, kako naj bi obravnava potekala, a vem, da sem takrat v dnevnikih prakse pisala, da si zaposleni niso vzeli dovolj časa, (C3) tako tudi niso spoznali položaja uporabnika. (C4) Ker uporabnika niso ničesar povprašali o njegovem življenju, (C5) mu posledično tudi niso mogli reči, do katerih pravic je upravičen. (C6)

JAZ: Zakaj meniš, da je bilo to tako?

ŠTUDENTKA: Verjetno zaradi preobremenjenosti socialnih delavcev. (C7) Ti so namreč zelo pod stresom, (C8) zato tudi ne delajo socialnega dela. (C9) Zaradi prevelike količine dela so vse bolj izgoreli, (C10) kar pa vpliva na slabo kakovost njihovih storitev. (C11) Verjetno je vzrok v tem, da je na oddelku res premalo zaposlenih (C12) in da jim primanjkuje časa, da bi dejansko delali socialno delo, (C13) oziroma nimajo časa, da bi delali tako, kot so se učili. (C14)

JAZ: Bi torej v primeru, da bi imeli več časa, svoje delo opravljali na način, kot so se ga naučili?

ŠTUDENTKA: Mislim, da ja, saj so imeli veliko znanja, (C15) le da tega niso imeli časa uporabiti. (C16) Veliko pa so se tudi dodatno izobraževali, (C17) hodili na različna predavanja oziroma delavnice (C18) in vse, a kaj, ko tega nato sploh niso uspeli prikazati v praksi. (C19) Oziroma če dobro pomislim, so bile tudi izjeme.

JAZ: Kaj misliš s tem?

ŠTUDENTKA: Da pri neprimernih socialnih delavcih samo znanje ne zadostuje. (C20) Nekateri preprosto ne morejo biti socialni delavci. (C21)

JAZ: Po čem tako sklepaš oziroma kako si prepoznala takšne osebe?

ŠTUDENTKA: Predvsem na oddelku uveljavljanja pravic so socialni delavci, ki ne poslušajo uporabnikov, (C22) z njimi ne znajo komunicirati, (C23) sploh niso sočutni. (C24) Taki ne znajo vzpostaviti stika z ljudmi, (C25) zato jim ti tudi ne zaupajo. (C26) Namesto da bi izkoristili čas (C27) in se posvetili uporabnikovi življenjski zgodbi, (C28) se posvečajo birokraciji, (C29) ki je še najmanj pomembna. (C30) Menim, da bi bilo potrebno pozornost posvetiti uporabnikovim težavam, (C31) ne

pa papirjem. (C32) Razumem, da so ti potrebni za vodenje neke evidence, (C33) a izpolnjevanje spravlja uporabnika v stisko. (C34) A zaposleni se ne zavedajo, da je veliko bolj pomemben pogovor z uporabniki, (C35) ne pa pravilno izpolnjena odločba. (C36)

JAZ: Bi lahko še kako opredelila delo osebe, ki po tvojem mnenju ne more biti socialni delavec?

ŠTUDENTKA: Delo takih oseb je bilo večkrat diskriminatorno. (C37) Ker si za uporabnika niso vzele časa, da bi ga bolje spoznale, (C38) so svoje odločitve navadno sprejele na podlagi nekih stereotipov oziroma predsodkov, (C39) tako pa je prišlo do odločanja v škodo uporabnikom. (C40) Čeprav imamo ta kodeks, ki zaposlene zavezuje k pravični obravnavi, (C41) pa se ga taki socialni delavci ne držijo. (C42) Verjetno ga imajo v pisarni le za okras (C43) ali kaj jaz vem.

JAZ: V kakšnih primerih pa je nepravična obravnava prišla najbolj do izraza?

ŠTUDENTKA: Mislim, da je bilo največ diskriminacije pri dodeljevanju pravic uporabnikom etničnih manjšin. (C44) Najbolj pa se je nepravičnost pokazala pri dodeljevanju izrednega denarja po prostem preudarku. (C45) Tukaj so socialni delavci prinašali odločitve predvsem na podlagi stereotipov in predsodkov. (C46) Neki slovenski družini so odobrili izredno denarno pomoč v najvišjem možnem znesku. (C47) Včasih so še zanalašč kaj spregledali, da so jim lahko dodelili še večji znesek. (C48) Kakšni ciganski družini pa so dodelili tisti minimalni znesek, do katerega so bili upravičeni, (C49) čeprav bi jim dejansko lahko dodelili veliko več, (C50) a so bili prepričani, da so tako ali tako leni, (C51) da nič ne delajo (C52) in da si ne zaslužijo živeti na račun davkoplačevalcev. (C53) Mislim, da je nepravično odločanje po prostem preudarku kar velik problem (C54) in da prihaja zaradi tega do velikih napak pri delu socialnih delavk. (C55) Res so velike razlike pri določanju višine izredne denarne pomoči. (C56) To so opazili tudi uporabniki, (C57) zaradi česar so zelo jezni, (C58) saj so na primer pri eni socialni delavki dobili veliko več kot pri drugi. (C59) Kakšna jim izredne niti ne odobri, medtem ko pri prejšnji s tem niso imeli težav. (C60)

IZPIS PODČRTANIH DELOV IZJAV IN BESED IZ INTERVJUJA C S ŠTUDENTKO 3:

C1: »... ne tako, kot to zahteva katalog.«

C2: »Uporabnik je zgolj vstopil, oddal vlogo, dobil potrdilo in odšel.«

C3: »... si zaposleni niso vzeli dovolj časa ...«

C4: »... niso spoznali položaja uporabnika.«

C5: »... uporabnika niso ničesar povprašali o njegovem življenju ...«

- C6: »... niso mogli reči, do katerih pravic je upravičen.«
- C7: »... zaradi preobremenjenosti socialnih delavcev.«
- C8: »... zelo pod stresom ...«
- C9: »... ne delajo socialnega dela.«
- C10: »... Zaradi prevelike količine dela so vse bolj izgoreli ...«
- C11: »... vpliva na slabo kakovost njihovih storitev.«
- C12: »... na oddelku res premalo zaposlenih ...«
- C13: »... jim primanjkuje časa, da bi dejansko delali socialno delo ...«
- C14: »... nimajo časa, da bi delali tako, kot so se učili.«
- C15: »... so imeli veliko znanja ...«
- C16: »... tega niso imeli časa uporabiti.«
- C17: »... Veliko pa so se tudi dodatno izobraževali ...«
- C18: »... hodili na različna predavanja oziroma delavnice ...«
- C19: »... tega nato sploh niso uspeli prikazati v praksi.«
- C20: »... pri neprimernih socialnih delavcih samo znanje ne zadostuje.«
- C21: »... ne morejo biti socialni delavci.«
- C22: »... socialni delavci, ki ne poslušajo uporabnikov ...«
- C23: »... z njimi ne znajo komunicirati ...«
- C24: »... niso sočutni.«
- C25: »... ne znajo vzpostaviti stika z ljudmi ...«
- C26: »... jim ti tudi ne zaupajo.«
- C27: »Namesto da bi izkoristili čas ...«
- C28: »... se posvetili uporabnikovi življenjski zgodbi ...«

- C29: »... se posvečajo birokraciji ...«
- C30: »... je še najmanj pomembna.«
- C31: »... potrebno pozornost posvetiti uporabnikovim težavam ...«
- C32: »... ne pa papirjem.«
- C33: »... ti potrebni za vodenje neke evidence ...«
- C34: »... izpolnjevanje spravlja uporabnika v stisko.«
- C35: »... zaposleni se ne zavedajo, da je veliko bolj pomemben pogovor z uporabniki ...«
- C36: »... ne pa pravilno izpolnjena odločba.«
- C37: »Delo takih oseb je bilo večkrat diskriminatorno.«
- C38: »... si za uporabnika niso vzele časa, da bi ga bolje spoznale ...«
- C39: »... so svoje odločitve navadno sprejele na podlagi nekih stereotipov oziroma predsodkov ...«
- C40: »... je prišlo do odločanja v škodo uporabnikom.«
- C41: »... kodeks, ki zaposlene zavezuje k pravični obravnavi ...«
- C42: »... se ga taki socialni delavci ne držijo.«
- C43: »... ga imajo v pisarni le za okras ...«
- C44: »... je bilo največ diskriminacije pri dodeljevanju pravic uporabnikom etničnih manjšin.«
- C45: »Najbolj pa se je nepravičnost pokazala pri dodeljevanju izrednega denarja po prostem preudarku.«
- C46: »... socialni delavci prinašali odločitve predvsem na podlagi stereotipov in predsodkov.«
- C47: »... slovenski družini so odobrili izredno denarno pomoč v najvišjem možnem znesku.«
- C48: »Včasih so še zanalašč kaj spregledali, da so jim lahko dodelili še večji znesek.«
- C49: »... ciganski družini pa so dodelili tisti minimalni znesek, do katerega so bili upravičeni ...«
- C50: »... bi jim dejansko lahko dodelili veliko več ...«
- C51: »... so bili prepričani, da so tako ali tako leni ...«

C52: »... nič ne delajo ...«

C53: »... si ne zaslužijo živeti na račun davkoplačevalcev.«

C54: »... je nepravilno odločanje po prostem preudarku kar velik problem ...«

C55: »... prihaja zaradi tega do velikih napak pri delu socialnih delavk.«

C56: »... velike razlike pri določanju višine izredne denarne pomoči.«

C57: »... opazili tudi uporabniki ...«

C58: »... so zelo jezni ...«

C59: »... pri eni socialni delavki dobili veliko več kot pri drugi.«

C60: »Kakšna jim izredne niti ne odobri, medtem ko pri prejšnji s tem niso imeli težav.«

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
C1	<i>... ne tako, kot to zahteva katalog.</i>	Ne potek dela po zahtevah kataloga	Delo z uporabniki ne po smernicah kataloga	Neupoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
C2	<i>Uporabnik je zgolj vstopil, oddal vlogo, dobil potrdilo in odšel.</i>	Zgolj vstop uporabnika, oddaja vloge, pridobitev potrdila in odhod	Zgolj oddaja vloge	Neupoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO

C3	<i>... si zaposleni niso vzeli dovolj časa ...</i>	Nevzetje zadostne količine časa s strani zaposlenih	Nevzetje zadostne količine časa	Neupoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
C4	<i>... niso spoznali položaja uporabnika.</i>	Nepoznavanje uporabnikovega položaja	Nepoznavanje življenjske situacije uporabnika	Neupoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
C5	<i>... uporabnika niso ničesar povprašali o njegovem življenju ...</i>	Nepovpraševanje po uporabnikovem življenju	Nepoizvedovanje po življenjski situaciji uporabnika	Neupoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
C6	<i>... niso mogli reči, do katerih pravic je upravičen.</i>	Neopredelitev upravičenčevih pravic	Neopredelitev pravic, do katerih je uporabnik upravičen	Neupoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO

C7	<i>... zaradi preobremenjenosti socialnih delavcev.</i>	Vzrok v preobremenjenosti socialnih delavcev	Neupoštevanje smernic kataloga zaradi preobremenjenosti socialnih delavcev	Neupoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
C8	<i>... zelo pod stresom ...</i>	Zelo pod stresom	Zaposleni pod stresom	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
C9	<i>... ne delajo socialnega dela.</i>	Neudejanjanje socialnega dela	Neudejanjanje socialnega dela	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
C10	<i>... zaradi prevelike količine dela so vse bolj izgoreli ...</i>	Izgorelost zaradi prevelike količine dela	Izgorelost zaradi prevelike količine dela	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
C11	<i>... vpliva na slabo kakovost njihovih storitev.</i>	Vpliv na kakovost storitev socialnih delavcev	Nekakovostno socialno delo	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
C12	<i>... na oddelku res premalo zaposlenih ...</i>	Na oddelku resnično premalo zaposlenih	Premalo zaposlenih na oddelku	Nezadostna količina zaposlenih	KOLIČINA KADRA
C13	<i>... jim primanjkuje časa, da bi dejansko delali socialno delo ...</i>	Pomanjkanje časa za opravljanje socialnega dela	Neudejanjanje socialnega dela	Nezadostna količina časa	KOLIČINA ČASA

C14	<i>... nimajo časa, da bi delali tako, kot so se učili.</i>	Pomanjkanje časa za delo po predhodni priučitvi	Neudejanjanje socialnega dela po naučenem načinu	Nezadostna količina časa	KOLIČINA ČASA
C15	<i>... so imeli veliko znanja ...</i>	Veliko znanja	Velika količina znanja	Zadostna količina znanja	ZNANJE SOCIALNIH DELAVEC
C16	<i>... tega niso imeli časa uporabiti.</i>	Pomanjkanje časa za uporabo znanja	Pomanjkanje časa za uporabo znanja	Zadostna količina znanja	ZNANJE SOCIALNIH DELAVEC
C17	<i>Veliko pa so se tudi dodatno izobraževali,</i>	Veliko dodatnega izobraževanja	Dodatna izobraževanja	Zadostna količina znanja	ZNANJE SOCIALNIH DELAVEC
C18	<i>... hodili na različna predavanja oziroma delavnice ...</i>	Udeleževanje raznolikih predavanj oziroma delavnic	Udeleževanje raznolikih dodatnih predavanj in delavnic	Zadostna količina znanja	ZNANJE SOCIALNIH DELAVEC
C19	<i>... tega nato sploh niso uspeli prikazati v praksi.</i>	Neuspeh prikaza znanja v praksi	Pomanjkanje časa za uporabo znanja	Zadostna količina znanja	ZNANJE SOCIALNIH DELAVEC
C20	<i>... pri neprimernih socialnih delavcih samo znanje ne zadostuje.</i>	Pomanjkanje primerne znanja neprimernih socialnih delavcev	Nezadostno zgolj primerno znanje	Osebnostno manj primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV
C21	<i>... ne morejo biti socialni delavci.</i>	Nezmožnost posameznika biti socialni delavec	Nezmožnost biti socialni delavec	Osebnostno manj primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV

C22	<i>... socialni delavci, ki ne poslušajo uporabnikov ...</i>	Neposlušanje uporabnikov s strani socialnih delavcev	Neposlušanje uporabnikov	Osebnostno manj primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV
C23	<i>... z njimi ne znajo komunicirati ...</i>	Neznanje komuniciranja z uporabniki	Nezmožnost komuniciranja z uporabniki	Osebnostno manj primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV
C24	<i>... niso sočutni.</i>	Nesočutnost	Nesočutnost	Osebnostno manj primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV
C25	<i>... ne znajo vzpostaviti stika z ljudmi ...</i>	Neznanje vzpostavitve stika z ljudmi	Nezmožnost vzpostavitve stika z uporabniki	Osebnostno manj primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV
C26	<i>... jim ti tudi ne zaupajo.</i>	Nezaupanje s strani uporabnikov	Nezaupanje s strani uporabnikov	Manj kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
C27	<i>Namesto da bi izkoristili čas ...</i>	Neizkoriščen čas	Neizkoriščen čas	Manj kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
C28	<i>se posvetili uporabnikovi življenjski zgodbi ...</i>	Neposvetitev uporabnikovi življenjski zgodbi	Nepoznavanje življenjske situacije uporabnika	Manj kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
C29	<i>... se posvečajo birokraciji ...</i>	Posvečanje socialnih delavcev birokraciji	Posvečanje birokraciji	Manj kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
C30	<i>... je še najmanj pomembna.</i>	Najmanjša pomembnost birokracije	Nepomembnost birokracije	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
C31	<i>... potrebno pozornost posvetiti uporabnikovi težavi ...</i>	Potreba po posvetitvi pozornosti uporabnikovim težavam	Neosredotočenost na probleme uporabnikov	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP

C32	<i>... ne pa papirjem.</i>	Posvečanje papirjem	Posvečanje pozornosti papirjem	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
C33	<i>... ti potrebni za vodenje neke evidence ...</i>	Potrebno vodenje evidenc	Vodenje evidence	Pozitivna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
C34	<i>... izpolnjevanje spravlja uporabnika v stisko ...</i>	Uporabniki zaradi izpolnjevanja spravljeni v stisko	Stiska zaradi izpolnjevanja obrazcev	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
C35	<i>... zaposleni se ne zavedajo, da je veliko bolj pomemben pogovor z uporabniki ...</i>	Pomembnost pogovora z uporabnikom	Nepomembnost pogovora z uporabnikom	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
C36	<i>... ne pa pravilno izpolnjena odločba.</i>	Nepomembnost pravilno izpolnjene odločbe	Pomembnost pravilno izpolnjenih odločb	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
C37	<i>Delo takih oseb je bilo večkrat diskriminatorno.</i>	Diskriminatorno delo oseb, ki ne morejo biti socialni delavci	Diskriminatorna obravnava uporabnikov	Osebnostno manj primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV
C38	<i>...si za uporabnika niso vzele časa, da bi ga bolje spoznale ...</i>	Nevzetje zadostne količine časa za spoznavanje uporabnika	Nevzetje zadostne količine časa za spoznavanje življenjske situacije uporabnika	Diskriminatorna obravnava	DISKRIMINACIJA

C39	<i>... so svoje odločitve navadno sprejemale na podlagi nekih stereotipov oziroma predsodkov ...</i>	Sprejemanje odločitev na podlagi stereotipov oziroma predsodkov	Sprejemanje odločitev na podlagi stereotipov oziroma predsodkov	Diskriminatorna obravnava	DISKRIMINACIJA
C40	<i>... je prišlo do odločanja v škodo uporabnikom .</i>	Odločanje v škodo uporabnikov	Odločanje v škodo uporabnikom	Diskriminatorna obravnava	DISKRIMINACIJA
C41	<i>... kodeks, ki zaposlene zavezuje k pravični obravnavi ...</i>	Zavezovanje kodeksa k pravični obravnavi	Zavezovanje k pravični obravnavi	Upoštevanje smernic kodeksa	KODEKS ETIČNIH NAČEL
C42	<i>... se ga taki socialni delavci ne držijo.</i>	Neupoštevanje kodeksa	Neupoštevanje smernic kodeksa	Neupoštevanje smernic kodeksa	KODEKS ETIČNIH NAČEL
C43	<i>... ga imajo v pisarni le za okras ...</i>	Kodeks v pisarni le za okras	Kodeks etičnih načel kot okras	Neupoštevanje smernic kodeksa	KODEKS ETIČNIH NAČEL
C44	<i>... je bilo največ diskriminacije pri dodeljevanju pravic uporabnikom etničnih manjšin.</i>	Najbolj izrazna diskriminacija pri dodeljevanju pravic uporabnikom etničnih manjšin	Diskriminatorna obravnava pripadnikov določenih etničnih skupin	Diskriminatorna obravnava	DISKRIMINACIJA

C45	<i>Najbolj pa se je nepravilnost pokazala pri dodeljevanju izrednega denarja po prostem preudarku.</i>	Najbolj izrazna nepravilnost prikazana pri dodeljevanju izrednega denarja po prostem preudarku	Razlike pri dodeljevanju izredne denarne pomoči	Nestrokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
C46	<i>... socialni delavci prinašali odločitve predvsem na podlagi stereotipov in predsodkov.</i>	Prinašanje odločitev socialnih delavcev na podlagi stereotipov in predsodkov	Sprejemanje odločitev na podlagi stereotipov in predsodkov	Nestrokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
C47	<i>... slovenski družini so odobrili izredno denarno pomoč v najvišjem možnem znesku.</i>	Slovenski družini odobrena izredna denarna pomoč v najvišjem možnem znesku	Slovenski družini odobrena izredna denarna pomoč v najvišjem možnem znesku	Nestrokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
C48	<i>Včasih so še zanalašč kaj spregledali, da so jim lahko dodelili še večji znesek.</i>	Občasno načrtno spregledanje dejstev za dodelitev večjega zneska	Načrtno spregledanje dejstev za dodelitev večjega zneska izredne denarne pomoči slovenski družini	Nestrokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK

C49	<i>... ciganski družini pa so dodelili tisti minimalni znesek, do katerega so bili upravičeni ...</i>	Ciganski družini dodeljen minimalni upravičeni znesek	Romski družini dodeljen minimalni upravičeni znesek	Nestrokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
C50	<i>... bi jim dejansko lahko dodelili veliko več ...</i>	Možnost dodelitve veliko večjega zneska	Neizkoriščanje možnosti za dodelitev večjega zneska romski družini	Nestrokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
C51	<i>... so bili prepričani, da so tako ali tako leni,</i>	Prepričanost o lenobi Romov	Sprejemanje odločitev na podlagi stereotipov in predsodkov o Romih	Nestrokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
C52	<i>... nič ne delajo ...</i>	Prepričanost o nedelu Romov	Sprejemanje odločitev na podlagi stereotipov in predsodkov o Romih	Nestrokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
C53	<i>... si ne zaslužijo živeti na račun davkoplačevalcev.</i>	Neupravičenost Romov do življenja na račun davkoplačevalcev	Sprejemanje odločitev na podlagi mnenja o neupravičenosti Romov do življenja na račun davkoplačevalcev	Nestrokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
C54	<i>... je nepravilno odločanje po prostem preudarku kar velik problem ...</i>	Velik problem nepravilnega odločanja po prostem preudarku	Velik problem	Nestrokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK

C55	<i>... prihaja zaradi tega do velikih napak pri delu socialnih delavk.</i>	Pojavljanje napak pri delu socialnih delavk	Pojavljanje napak pri delu zaposlenih	Nestrokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
C56	<i>... velike razlike pri določanju višine izredne denarne pomoči.</i>	Velike razlike pri določanju višine izredne denarne pomoči	Razlike pri dodeljevanju izredne denarne pomoči	Nestrokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
C57	<i>... opazili tudi uporabniki ...</i>	Opažanje uporabnikov	Opažanje nepravilnosti s strani uporabnikov	Nestrokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
C58	<i>... so zelo jezni ...</i>	Velika jeza uporabnikov	Jeza uporabnikov	Nestrokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
C59	<i>... pri eni socialni delavki dobili veliko več kot pri drugi.</i>	Pri eni socialni delavki dobljeno veliko več kot pri drugi	Velike denarne razlike v količini dodeljene izredne denarne pomoči	Nestrokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
C60	<i>Kakšna jim izredne niti ne odobri, medtem ko pri prejšnji s tem niso imeli težav.</i>	Pri določeni socialni delavki (ne)odobrena izredna denarna pomoč	Za enak primer (ne)dodeljena izredna denarna pomoč	Nestrokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK

INTERVJU D

JAZ: Kako je potekalo delo socialnega delavca oziroma socialne delavke, ko je uporabnik prvič prišel na oddelek uveljavljanja pravic iz javnih sredstev?

ŠTUDENTKA: Kaj misliš s tem? Nočem govoriti kar nekaj, kar ti ne bi koristilo, tako bi raje videla, če me malce bolj usmeriš.

JAZ: Na primer, ali je prvo srečanje z uporabnikom potekalo tako, kot ga narekuje Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, če veš, kaj ta narekuje?

ŠTUDENTKA: Aha. Ne, delo ni potekalo po katalogu, (D1) saj je obravnava potekala po hitrem postopku, (D2) kajti čas za posameznega uporabnika je bil dokaj omejen. (D3) Uporabniki so tako le oddali vloge (D4) oziroma uredili le nujne stvari za postopek. (D5) Do obsežnega pogovora ni prišlo, (D6) posledično pa je bila tudi obravnava zelo neosebna. (D7) Predvsem povzroča veliko škodo uporabnikom birokracija, (D8) saj se jih večinoma obravnava kot predmete na tekočem traku. (D9) Postopek me spominja na izdelavo osebne izkaznice na upravni enoti, (D10) dolge vrste, (D11) neoseben pristop, (D12) nepotrebna dokumentacija. (D13)

JAZ: Pa je delo potekalo tako pri vseh socialnih delavcih?

ŠTUDENTKA: Ne. Tisti, ki so vzpostavili dober osebni stik, so imeli posledično veliko boljše obravnavo, (D14) saj so tako vzpostavili delovni odnos med seboj in uporabnikom, (D15) kar je privedlo do zaupanja (D16) in lažjega poteka dela. (D17) Uporabnik je veliko lažje podelil svojo stisko, (D18) ko je videl, da je slišan (D19) in sprejet takšen, kot je. (D20) Ljudi je potrebno pozdraviti, (D21) jim gledati v oči, (D22) se z njimi pogovarjati, (D23) pridobiti definicijo problema (D24) in soustvariti rešitve. (D25) A socialni delavci navadno nimajo časa za dejansko izvajanje socialnega dela. (D26)

JAZ: Zakaj misliš, da ti navadno nimajo časa za dejansko izvajanje socialnega dela?

ŠTUDENTKA: Na enega zaposlenega je prišlo občutno preveliko število uporabnikov. (D27) Tudi če pomagajo študentje na praksi, še zmeraj ni dovolj. (D28) Zaposliti bi morali ogromno novih ljudi, (D29) saj so zdajšnji delavci zaradi pomanjkanja povsem preobremenjeni. (D30) Zaposleni so deležni večinoma negativnega stresa, (D31) saj za pozitivnega ni priložnosti, (D32) ker ni nobenih izzivov. (D33) Vse mora potekati strogo po predpisih (D34) in biti dokumentirano. (D35) Zaposleni so utrujeni, (D36) pogosto odsotni, (D37) imajo številne psihosomatske bolezni, (D38) so apatični, (D39) nemotivirani (D40) in želijo zamenjati svoje delovne mesto. (D41) Pozna pa se tudi izgorelost

zaposlenih. (D42) Jutranja motiviranost hitro mine, (D43) kajti bolj ko se delavnik bliža koncu, manj energije imajo (D44). Zaradi vsega skupaj tudi uporabnikov ne obravnavajo tako, kot bi morali. (D45) Ne gre pa samo za izgorelost oziroma stres, nekateri pač nimajo primerne osebnosti za to delo. (D46) Gre za socialne delavce, ki niso empatični, (D47) niso prijazni, (D48) so nerazumevajoči (D49) in nepošteni. (D50) To se takoj opazi zaradi slabega izvajanja socialnega dela. (D51) Kar velik problem so tudi predsodki in stereotipi, (D52) saj zaposleni delujejo v skladu s svojimi načeli (D53) oziroma v skladu s svojim notranjim sistemom vrednot, (D54) posledica česar pa je velikokrat neprimerna obravnava posameznih uporabnikov. (D55) Socialnim delavkam pa primanjkuje tudi ogromno znanja, (D56) saj ne zadostuje le zaključena fakulteta (D57) in zgolj opravljen strokovni izpit. (D58) Potrebno se je tudi dodatno izobraževati, (D59) pozitivno pa se poznajo tudi leta izkušenj (D60) in pridobljene kompetence za delo z ljudmi. (D61)

JAZ: Si bila glede na opazko neprimernosti socialnih delavcev oziroma njihovega pomanjkljivega znanja kdaj priča tudi kakšni diskriminatorni obravnavi?

ŠTUDENTKA: Velikokrat je prišlo do diskriminacije, če uporabnik ni znal dobro slovensko (D62) oziroma če je govoril v srbohrvaščini. (D63) Tako je bila obravnava bolj površna, (D64) predvidljiva, (D65) strokovni delavci so sami prihajali do sklepov, (D66) se postavili v držo strokovnjakov (D67) in očitno pokazali, da uporabniki niso zaželeni. (D68) Do nepravilnosti je prihajalo tudi pri odločanju na podlagi prostega preudarka. (D69) Strokovni delavci so tako navadno razsodili, kakor se jim je zdelo, (D70) brez utemeljevanja. (D71) Odločali so se na podlagi poznanstev, (D72) simpatij, (D73) stalnih uporabnikov (D74) in osebnih preferenc. (D75) Menim, da so se zaposleni večinoma poživžgali na kodeks etničnih načel. (D76)

IZPIS PODČRTANIH DELOV IZJAV IN BESED IZ INTERVJUJA D S ŠTUDENTKO 4:

D1: »... delo ni potekalo po katalogu ...«

D2: »... obravnava potekala po hitrem postopku ...«

D3: »... čas za posameznega uporabnika je bil dokaj omejen.«

D4: »... le oddali vloge ...«

D5: »... uredili le nujne stvari za postopek.«

D6: »Do obsežnega pogovora ni prišlo ...«

D7: »... obravnava zelo neosebna.«

- D8: »... povzroča veliko škodo uporabnikom birokracija ...«
- D9: »... se jih večinoma obravnava kot predmete na tekočem traku.«
- D10: »Postopek me spominja na izdelavo osebne izkaznice na upravni enoti ...«
- D11: »... dolge vrste ...«
- D12: »... neoseben pristop ...«
- D13: »... nepotrebna dokumentacija.«
- D14: »... so vzpostavili dober osebni stik, so imeli posledično veliko boljšo obravnavo ...«
- D15: »... vzpostavili delovni odnos med seboj in uporabnikom ...«
- D16: »... je privedlo do zaupanja ...«
- D17: »... lažjega poteka dela.«
- D18: »Uporabnik je veliko lažje podelil svojo stisko ...«
- D19: »... je slišan ...«
- D20: »... sprejet takšen, kot je.«
- D21: »... potrebno pozdraviti ...«
- D22: »... gledati v oči ...«
- D23: »... se z njimi pogovarjati ...«
- D24: »... pridobiti definicijo problema ...«
- D25: »... soustvariti rešitve.«
- D26: »... socialni delavci navadno nimajo časa za dejansko izvajanje socialnega dela.«
- D27: »Na enega zaposlenega je prišlo občutno preveliko število uporabnikov.«
- D28: »Tudi če pomagajo študentje na praksi, še zmeraj ni dovolj.«
- D29: »Zaposliti bi morali ogromno novih ljudi ...«
- D30: »... so zdajšnji delavci zaradi pomanjkanja povsem preobremenjeni.«

- D31: »Zaposleni so deležni večinoma negativnega stresa ...«
- D32: »... za pozitivnega ni priložnosti ...«
- D33: »... ni nobenih izzivov.«
- D34: »Vse mora potekati strogo po predpisih ...«
- D35: »... biti dokumentirano.«
- D36: »Zaposleni so utrujeni ...«
- D37: »... pogosto odsotni ...«
- D38: »... imajo številne psihosomatske bolezni ...«
- D39: »... so apatični ...«
- D40: »... nemotivirani ...«
- D41: »... želijo zamenjati svoje delovne mesto.«
- D42: »... izgorelost zaposlenih.«
- D43: »Jutranja motiviranost hitro mine ...«
- D44: »... bolj ko se delavnik bliža koncu, manj energije imajo ...«
- D45: »... uporabnikov ne obravnavajo tako, kot bi morali.«
- D46: »... nekateri pač nimajo primerne osebnosti za to delo.«
- D47: »... niso empatični ...
- D48: »... niso prijazni ...«
- D49: »... so nerazumevajoči ...«
- D50: »... nepošteni.«
- D51: »... se takoj opazi zaradi slabega izvajanja socialnega dela.«
- D52: »... velik problem so tudi predsodki in stereotipi ...«
- D53: »... zaposleni delujejo v skladu s svojimi načeli ...«

- D54: »... v skladu s svojim notranjim sistemom vrednot ...«
- D55: »... velikokrat neprimerna obravnava posameznih uporabnikov.«
- D56: »Socialnim delavkam pa primanjkuje tudi ogromno znanja ...«
- D57: »... ne zadostuje le zaključena fakulteta ...«
- D58: »... zgolj opravljen strokovni izpit.«
- D59: »Potrebno se je tudi dodatno izobraževati ...«
- D60: »... pozitivno pa se poznajo tudi leta izkušenj ...«
- D61: »... pridobljene kompetence za delo z ljudmi.«
- D62: »Velikokrat je prišlo do diskriminacije, če uporabnik ni znal dobro slovensko ...«
- D63: »... če je govoril v srbohrvaščini.«
- D64: »... je bila obravnava bolj površna ...«
- D65: »... predvidljiva ...«
- D66: »... strokovni delavci so sami prihajali do sklepov ...«
- D67: »... se postavili v držo strokovnjakov ...«
- D68: »... očitno pokazali, da uporabniki niso zaželeni.«
- D69: »Do nepravilnosti je prihajalo tudi pri odločanju na podlagi prostega preudarka.«
- D70: »... navadno razsodili, kakor se jim je zdelo ...«
- D71: »... brez utemeljevanja.«
- D72: »Odločali so se na podlagi poznanstev ...«
- D73: »... simpatij ...
- D74: »... stalnih uporabnikov ...«
- D75: »... osebnih preferenc.«
- D76: »... so se zaposleni večinoma poživžgali na kodeks etničnih načel.«

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
D1	<i>... delo ni potekalo po katalogu ...</i>	Ne potek dela po katalogu	Delo z uporabniki ne po smernicah kataloga	Neupoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
D2	<i>... obravnava potekala po hitrem postopku ...</i>	Potek obravnave po hitrem postopku	Potek obravnave po hitrem postopku	Neupoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
D3	<i>... čas za posameznega uporabnika je bil dokaj omejen.</i>	Dokaj omejen čas za posameznega uporabnika	Omejen čas za delo s posameznim uporabnikom	Neupoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
D4	<i>... le oddali vloge ...</i>	Le oddaja vloge	Zgolj oddaja vloge	Neupoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO

D5	<i>... uredili le nujne stvari za postopek.</i>	Ureditev le nujnih stvari za postopek	Ureditev zgolj nujnih stvari za postopek	Neupoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
D6	<i>Do obsežnega pogovora ni prišlo ...</i>	Neizveden obsežen pogovor	Neizveden obsežen pogovor z uporabnikom	Neupoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
D7	<i>... obravnava zelo neosebna.</i>	Zelo neosebna obravnava	Neosebna obravnava	Neupoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
D8	<i>... povzroča veliko škodo uporabnikom birokracija ...</i>	Povzročanje birokracije veliko škode uporabnikom	Povzročanje škode uporabnikom	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
D9	<i>... se jih večinoma obravnava kot predmete na tekočem traku.</i>	Obravnava predmetov na tekočem traku	Obravnava uporabnikov kot predmetov na tekočem traku	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP

D10	<i>Postopek me spominja na izdelavo osebne izkaznice na upravni enoti ...</i>	Spominjanje postopka na izdelavo osebne izkaznice na upravni enoti	Podobnost obravnave uporabnika s postopkom izdelave osebne izkaznice na upravni enoti	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
D11	<i>... dolge vrste ...</i>	Dolge vrste	Dolge vrste	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
D12	<i>... neoseben pristop ...</i>	Neoseben pristop	Neoseben pristop	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
D13	<i>... nepotrebna dokumentacija.</i>	Nepotrebna dokumentacija	Nepotrebna dokumentacija	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
D14	<i>... so vzpostavili dober osebni stik, so imeli posledično veliko boljšo obravnavo ...</i>	Veliko boljša obravnava kot posledice dobro vzpostavljenega osebnega stika	Kakovostna obravnava uporabnika	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
D15	<i>... vzpostavi delovni odnos med seboj in uporabnikom ...</i>	Vzpostavljen delovni odnos med socialnim delavcem in uporabnikom	Vzpostavljen delovni odnos z uporabnikom	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
D16	<i>... je privedlo do zaupanja ...</i>	Prispevek k zaupanju	Zaupanje s strani uporabnikov	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
D17	<i>... lažjega poteka dela.</i>	Lažji potek dela	Lažji potek dela	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
D18	<i>Uporabnik je veliko lažje podeli svojo stisko ...</i>	Lažja delitev uporabnika stiske	Lažja delitev stiske s strani uporabnika	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
D19	<i>... je slišan ...</i>	Biti slišan	Uporabnik slišan	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
D20	<i>... sprejet takšen, kot je.</i>	Biti sprejet takšen, kot si	Uporabnik sprejet takšen, kot je	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
D21	<i>... potrebno pozdraviti ...</i>	Potrebnost pozdrava	Pozdrav uporabniku	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK

D22	<i>... gledati v oči ...</i>	Gledanje v oči	Z uporabnikom vzpostavljen očesni stik	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
D23	<i>... se z njimi pogovarjati ...</i>	Pogovarjanje z uporabniki	Pogovarjanje z uporabnikom	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
D24	<i>... pridobiti definicijo problem ...</i>	Pridobitev definicije problema	Pridobljena definicija problema	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
D25	<i>... soustvariti rešitve.</i>	Soustvarjanje rešitve	Soustvarjanje rešitev	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
D26	<i>... socialni delavci navadno nimajo časa za dejansko izvajanje socialnega dela.</i>	Pomanjkanje časa za dejansko izvajanje socialnega dela	Neudejanjanje socialnega dela	Nezadostna količina časa	KOLIČINA ČASA
D27	<i>Na enega zaposlenega je prišlo občutno preveliko število uporabnikov.</i>	Na enega zaposlenega občutno preveliko število uporabnikov	Na enega zaposlenega preveliko število uporabnikov	Nezadostna količina zaposlenih	KOLIČINA KADRA
D28	<i>Tudi če pomagajo študentje na praksi, še zmeraj ni dovolj.</i>	Nezadostovanje pomoči študentov na praksi	Nezadostovanje pomoči študentov na praksi	Nezadostna količina zaposlenih	KOLIČINA KADRA
D29	<i>Zaposliti bi morali ogromno novih ljudi ...</i>	Potreba po zaposlitvi ogromnega števila novih ljudi	Potreba po zaposlitvi novih socialnih delavcev	Nezadostna količina zaposlenih	KOLIČINA KADRA
D30	<i>... so zdajšnji delavci zaradi pomanjkanja povsem preobremenjeni.</i>	Preobremenjenost zdajšnjih delavcev zaradi pomanjkanja zaposlenih	Preobremenjenost socialnih delavcev	Nezadostna količina zaposlenih	KOLIČINA KADRA
D31	<i>Zaposleni so deležni večinoma negativnega stresa ...</i>	Zaposleni deležni večinoma negativnega stresa	Zaposleni pod negativnim stresa	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST

D32	<i>... za pozitivnega ni priložnosti ...</i>	Pomanjkanje priložnosti za pozitivni stres	Pomanjkanje priložnosti za pozitivni stres	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
D33	<i>... ni nobenih izzivov.</i>	Pomanjkanje izzivov	Pomanjkanje izzivov	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
D34	<i>Vse mora potekati strogo po predpisih ...</i>	Strog potek po predpisih	Potek strogo po predpisih	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
D35	<i>... biti dokumentirano.</i>	Pogoj dokumentiranja	Dokumentiranje	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
D36	<i>Zaposleni so utrujeni ...</i>	Utrujenost zaposlenih	Utrujenost socialnih delavcev	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
D37	<i>... pogosto odsotni ...</i>	Pogosta odsotnost	Odsotnost socialnih delavcev	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
D38	<i>... imajo številne psihosomatske bolezni ...</i>	Številne psihosomatske bolezni	Psihosomatske bolezni socialnih delavcev	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
D39	<i>... so apatični ...</i>	Apatičnost	Apatični socialni delavci	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
D40	<i>... nemotivirani ...</i>	Nemotiviranost	Nemotiviranost socialnih delavcev	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
D41	<i>... želijo zamenjati svoje delovno mesto.</i>	Želja po menjavi delovnega mesta	Želja po menjavi delovnega mesta	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
D42	<i>... izgorelost zaposlenih.</i>	Izgorelost zaposlenih	Izgoreli zaposleni	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
D43	<i>Jutranja motiviranost hitro mine ...</i>	Kratkotrajna jutranja motiviranost	Kratkotrajna jutranja motiviranost	Pozitivni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
D44	<i>... bolj ko se delavnik bliža koncu, manj energije imajo ...</i>	Zmanjšanje energije ob približevanju konca delavnika	Pomanjkanje energije ob koncu delavnika	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
D45	<i>... uporabnikov ne obravnavajo tako, kot bi morali.</i>	Nekorektno obravnavanje uporabnikov	Nekakovostno obravnavanje uporabnikov	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST

D46	<i>... nekateri pač nimajo primerne osebnosti za to delo.</i>	Neprimerna osebnost za opravljanje tega dela	Neprimernost zaposlenih za opravljanje poklica socialnega dela	Osebnostno manj primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV
D47	<i>... niso empatični ...</i>	Neempatičnost	Neempatični socialni delavci	Osebnostno manj primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV
D48	<i>... niso prijazni ...</i>	Neprijaznost	Neprijazni socialni delavci	Osebnostno manj primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV
D49	<i>... so nerazumevajoči ...</i>	Nerazumevanje	Nerazumevajoči socialni delavci	Osebnostno manj primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV
D50	<i>... nepošteni.</i>	Nepoštenost	Nepošteni socialni delavci	Osebnostno manj primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV
D51	<i>... se takoj opazi zaradi slabega izvajanja socialnega dela.</i>	Slabo izvajanje socialnega dela	Nekakovostno socialno delo	Osebnostno manj primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV
D52	<i>... velik problem so tudi predsodki in stereotipi,</i>	Velik problem predsodki in stereotipi	Velik problem predsodki in stereotipi	Diskriminatorna obravnava	DISKRIMINACIJA
D53	<i>... zaposleni delujejo v skladu s svojimi načeli ...</i>	Delovanje zaposlenih v skladu z njihovimi načeli	Delovanje zaposlenih v skladu z njihovimi načeli	Diskriminatorna obravnava	DISKRIMINACIJA
D54	<i>... v skladu s svojim notranjim sistemom vrednot ...</i>	Delovanje zaposlenih v skladu z njihovim notranjim sistemom vrednot	Delovanje zaposlenih v skladu z njihovim notranjim sistemom vrednot	Diskriminatorna obravnava	DISKRIMINACIJA
D55	<i>... velikokrat neprimerna obravnava posameznih uporabnikov.</i>	Pogostost neprimernih obravnav posameznih uporabnikov	Neprimerne obravnave posameznih uporabnikov	Diskriminatorna obravnava	DISKRIMINACIJA

D56	<i>Socialnim delavkam primanjkuje tudi ogromno znanja ...</i>	Primanjkovanje ogromnih količin znanja socialnim delavkam	Pomanjkanje znanja	Nezadostna količina znanja	ZNANJE SOCIALNIH DELAVEC
D57	<i>... ne zadostuje le zaključena fakulteta ...</i>	Nezadostnost zaključene fakultete	Zgolj zaključena fakulteta	Nezadostna količina znanja	ZNANJE SOCIALNIH DELAVEC
D58	<i>... zgolj opravljen strokovni izpit.</i>	Zgolj opravljen strokovni izpit	Zgolj opravljen strokovni izpit	Nezadostna količina znanja	ZNANJE SOCIALNIH DELAVEC
D59	<i>Potrebno se je tudi dodatno izobraževati ...</i>	Potreba po dodatnem izobraževanju	Potreba po dodatnem izobraževanju	Nezadostna količina znanja	ZNANJE SOCIALNIH DELAVEC
D60	<i>... pozitivno pa se poznajo tudi leta izkušenj ...</i>	Pozitivnost let izkušenj	Leta izkušenj	Primerno znanje	ZNANJE SOCIALNIH DELAVEC
D61	<i>... pridobljene kompetence za delo z ljudmi.</i>	Pridobljene kompetence za delo z ljudmi	Pridobljene kompetence za delo z ljudmi	Primerno znanje	ZNANJE SOCIALNIH DELAVEC
D62	<i>Velikokrat je prišlo do diskriminacije, če uporabnik ni znal dobro slovensko.</i>	Pogosta diskriminacija uporabnika s slabim znanjem slovenskega jezika	Diskriminiranje uporabnikov s slabim znanjem slovenskega jezika	Diskriminatorna obravnava	DISKRIMINACIJA
D63	<i>... če je govoril v srbohrvaščini.</i>	Govorjenje v srbohrvaščini	Diskriminiranje srbohrvaško govorečih uporabnikov	Diskriminatorna obravnava	DISKRIMINACIJA
D64	<i>... je bila obravnava bolj površna ...</i>	Bolj površna obravnava	Površna obravnava	Diskriminatorna obravnava	DISKRIMINACIJA
D65	<i>... predvidljiva ...</i>	Predvidljivost	Predvidljiva obravnava	Diskriminatorna obravnava	DISKRIMINACIJA

D66	<i>... strokovni delavci so sami prihajali do sklepov ...</i>	Pojavljanje sklepov strokovnih delavcev	Pojavljanje sklepov socialnih delavcev	Diskriminatorna obravnava	DISKRIMINACIJA
D67	<i>... se postavili v držo strokovnjakov ...</i>	Postavitev v držo strokovnjakov	Socialni delavci v držo strokovnjakov	Diskriminatorna obravnava	DISKRIMINACIJA
D68	<i>... očitno pokazali, da uporabniki niso zaželeni.</i>	Očiten prikaz nezaželenosti uporabnikov	Jasno prikazana nezaželenost uporabnikov	Diskriminatorna obravnava	DISKRIMINACIJA
D69	<i>Do nepravilnosti je prihajalo tudi pri odločanju na podlagi prostega preudarka.</i>	Pojavljanje nepravilnosti pri odločanju na podlagi prostega preudarka	Pojavljanje nepravilnosti	Nestrokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
D70	<i>... navadno razsodili, kakor se jim je zdelo ...</i>	Navadno razsodba po lastni presoji	Razsodba socialnih delavcev po lastni presoji	Nestrokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
D71	<i>... brez utemeljevanja.</i>	Neutemeljenost	Neutemeljenost odločitev	Nestrokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
D72	<i>Odločali so se na podlagi poznanstev ...</i>	Odločanje na podlagi poznanstev	Odločanje na podlagi poznanstev	Nestrokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
D73	<i>... simpatij ...</i>	Simpatičnost	Odločanje na podlagi simpatij	Nestrokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
D74	<i>... stalnih uporabnikov ...</i>	Stalnost uporabnikov	Odločanje na podlagi stalnosti uporabnikov	Nestrokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
D75	<i>... osebnih preferenc.</i>	Osebnostno preferiranje	Odločanje na podlagi osebnih preferenc	Nestrokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
D76	<i>... so se zaposleni večinoma poživžgali na kodeks etičnih načel ...</i>	Navadno neupoštevanje kodeksa etičnih načel	Neupoštevanje smernic kodeksa	Neupoštevanje smernic kodeksa	KODEKS ETIČNIH NAČEL

INTERVJU E

JAZ: Kako je potekalo delo socialnega delavca oziroma socialne delavke, ko je uporabnik prvič prišel na oddelek uveljavljanja pravic iz javnih sredstev?

ŠTUDENTKA: Obravnava je potekala po katalogu, (E1) tako da je uporabnik povedal, zakaj je prišel. (E2) Vloga se je pregledala, (E3) pregledali pa so se tudi bančni izpiski za zadnje tri mesece oziroma ostala dokazila. (E4) V primeru, da so določena dokazila manjkala, ga je strokovna delavka o tem seznanila (E5) in ga prosila, naj manjkajoča dokazila čim prej prinese. (E6) Socialna delavka je tudi povprašala uporabnika o njegovem življenju, (E7) na primer o tem, s kom živi, ali plačuje najemnino oziroma kredit in v kakšnih zneskih, ter o tem ali ima kakšne prihranke, vrednostne papirje, delnice, prihranke v tujini. S tem se je uporabnika oziroma njegovo situacijo tudi bolje spoznalo. (E8) Seznanilo se ga je s pravico, za katero je prinesel vlogo, (E9) in v primeru, da je do nje upravičen, v kakšnem znesku jo bo dobil ter kdaj bo nakazilo. (E10) Seznanilo pa se ga je tudi z drugimi pravicami, v primeru, da bi bil lahko do njih upravičen. (E11)

JAZ: Je obravnava, kot si dejala, vedno potekala tako?

ŠTUDENTKA: V večini primerov, (E12) ko so imele socialne delavke na voljo dovolj časa. (E13) Drugače pa je večkrat zaposlenim zmanjkalo časa, da bi delali kakovostno. (E14) Po navadi je zunaj čakalo veliko uporabnikov, (E15) tako da si niso mogle vzeti veliko časa za posameznika. (E16) Moja mentorica si je kljub temu znala vzeti čas za vsakega uporabnika (E17) in je z njim izvedla celostno obravnavo, (E18) tudi pogovor, če je zanj res izrazil željo. (E19)

JAZ: Pa so uporabniki večkrat izrazili željo, da potrebujejo pogovor?

ŠTUDENTKA: Ker je bil z uporabniki vzpostavljen pristen odnos, (E20) niso imeli problema s tem, da iskreno povedo, da potrebujejo pogovor. (E21) Zato se mi zdi tudi vzpostavitev nekega dobrega osebnega stika zelo pomembna, (E22) saj je od tega odvisna dobra kakovost nadaljnje obravnave uporabnika. (E23) Uporabniki so imeli številne težave, ki so jih v prijetnih okoliščinah zlahka zaupali zaposlenim, (E24) in pogovor jim je še kako prav prišel. (E25) Prav tako pa se mi zdi pogovor koristen za to, da socialna delavka dejansko spozna uporabnikovo življenjsko situacijo, (E26) saj ima določeno moč pri pravičnem odločanju o dodeljevanju določenih pravic znotraj zakona, torej v okviru prostega preudarka. (E27) V takšnih primerih so namreč razlike v količini dodeljenih sredstev utemeljene glede na poznavanje situacije uporabnika. (E28) Če poznaš dejanske potrebe uporabnika, lahko tudi sredstva dodeliš bolj pravično. (E29)

JAZ: Meniš, da tudi birokracija privede k bolj pravičnemu dodeljevanja pravic?

ŠTUDENTKA: Birokracija definitivno privede do večje pravičnosti pri dodeljevanju sredstev. (E30) Po drugi strani pa se mi zdi, da podaljša postopek, (E31) postopek zakomplicira. (E32) Vendar je na nek način nujna za pravilno dodelitev pravic, (E33) a so postopki za določene uporabnike dolgotrajni, (E34) mučni (E35) in nerazumljivi, (E36) zato jim moramo stvari tudi dodatno pojasniti. (E37) Velik problem pa predstavlja tudi zaposlenim, (E38) saj veliko časa porabijo za urejanje papirologije, (E39) zaradi česar ne morejo uporabnikov obravnavati v celoti. (E40) Ker ni dovolj zaposlenih, pa tudi sprotno delo ni znosno. (E41) Pomanjkanje kadra pa je predvsem opaziti v času zaključnih poročil, torej ob koncih meseca oziroma konec leta. (E42)

JAZ: Je bilo takrat oziroma ob povečani količini dela opaziti stres ali izgorelost zaposlenih?

ŠTUDENTKA: Do stresa zna priti določene dneve, ko imaš težje primere (E43) ali slab dan. (E44) Tako stres kot izgorelost pa večkrat vplivata na slabo kakovost dela. (E45) Sama ju drugače na tem CSD-ju nisem zaznala v večji meri. (E46) Veliko je bilo namreč pogovora med strokovnimi delavci, tako da se ta vpliv zmanjša. (E47) Drugače pa je vse odvisno tudi od same osebnosti zaposlenih. Pri nas so v večini primerni socialni delavci, (E48) tako da so se pri opravljanju svojega dela kar dobro odrezali (E49) in so bili tudi uporabniki videti zadovoljni z njihovo obravnavo. (E50) Socialne delavke so imele res veliko znanja, (E51) tako da so jim znale pomagati tako na svojem področju (E52) kot tudi širše. (E53) Je pa z določenimi uporabniki zelo težko delati, zato je bilo ključno, da so se zaposleni držali kodeksa etičnih načel (E54) ter se s tem izognili vplivu stereotipov in predsodkov (E55) oziroma diskriminatorni obravnavi nasploh. (E56) Tega, hvala Bogu, nisem zaznavala. (E57)

IZPIS PODČRTANIH DELOV IZJAV IN BESED IZ INTERVJUJA E S ŠTUDENTKO 5:

E1: »Obravnava je potekala po katalogu ...«

E2: »... je uporabnik povedal, zakaj je prišel.«

E3: »Vloga se je pregledala ...«

E4: »... pregledali pa so se tudi bančni izpiski za zadnje tri mesece oziroma ostala dokazila.«

E5: »V primeru, da so določena dokazila manjkala, ga je strokovna delavka o tem seznanila ...«

E6: »... prosila, naj manjkajoča dokazila čim prej prinese.«

E7: »... povprašala uporabnika o njegovem življenju ...«

E8: »... se je uporabnika oziroma njegovo situacijo tudi bolje spoznalo.«

- E9: »Seznanilo se ga je s pravico, za katero je prinesel vlogo ...«
- E10: »... v primeru, da je do nje upravičen, v kakšnem znesku jo bo dobil ter kdaj bo nakazilo.«
- EE1: »Seznanilo pa se ga je tudi z drugimi pravicami, v primeru, da bi bil lahko do njih upravičen.«
- E12: »V večini primerov ...«
- E13: »... ko so imele socialne delavke na voljo dovolj časa.«
- E14: »... je večkrat zaposlenim zmanjkalo časa, da bi delali kakovostno.«
- E15: »Po navadi je zunaj čakalo veliko uporabnikov ...«
- E16: »... si niso mogle vzeti veliko časa za posameznika.«
- E17: »... si je kljub temu znala vzeti čas za vsakega uporabnika ...«
- E18: »... z njim izvedla celostno obravnavo ...«
- E19: »... pogovor, če je zanj res izrazil željo.«
- E20: »... z uporabniki vzpostavljen pristen odnos ...«
- E21: »... niso imeli problema s tem, da iskreno povedo, da potrebujejo pogovor.«
- E22: »... vzpostavitev nekega dobrega osebnega stika zelo pomembna ...«
- E23: »... od tega odvisna dobra kakovost nadaljnje obravnave uporabnika.«
- E24: »Uporabniki so imeli številne težave, ki so jih v prijetnih okoliščinah zlahka zaupali zaposlenim ...«
- E25: »... pogovor jim je še kako prav prišel.«
- E26: »... pogovor koristen za to, da socialna delavka dejansko spozna uporabnikovo življenjsko situacijo ...«
- E27: »... ima določeno moč pri pravičnem odločanju o dodeljevanju določenih pravic znotraj zakona, torej v okviru prostega preudarka.«
- E28: »... razlike v količini dodeljenih sredstev utemeljene glede na poznavanje situacije uporabnika.«
- E29: »Če poznaš dejanske potrebe uporabnika, lahko tudi sredstva dodeliš bolj pravično.«

- E30: »Birokracija definitivno privede do večje pravičnosti pri dodeljevanju sredstev.«
- E31: »... podaljša postopek,«
- E32: »... postopek zakomplicira.«
- E33: »... je na nek način nujna za pravilno dodelitev pravic ...«
- E34: »... so postopki za določene uporabnike dolgotrajni ...
- E35: »... mučni ...«
- E36: »... nerazumljivi ...«
- E37: »... jim moramo stvari tudi dodatno pojasniti.«
- E38: »Velik problem pa predstavlja tudi zaposlenim ...«
- E39: »... veliko časa porabijo za urejanje papirologije ...«
- E40: »... ne morejo uporabnikov obravnavati v celoti.«
- E41: »Ker ni dovolj zaposlenih, pa tudi sprotno delo ni znosno.«
- E42: »Pomanjkanje kadra pa je predvsem opaziti v času zaključnih poročil, torej ob koncih meseca oziroma konec leta.«
- E43: »Do stresa zna priti določene dneve, ko imaš težje primere ...«
- E44: »... slab dan.«
- E45: »Tako stres kot izgorelost pa večkrat vplivata na slabo kakovost dela.«
- E46: »... nisem zaznala v večji meri.«
- E47: »Veliko je bilo namreč pogovora med strokovnimi delavci, tako da se ta vpliv zmanjša.«
- E48: »... so v večini primerni socialni delavci ...«
- E49: »... so se pri opravljanju svojega dela kar dobro odrezali ...«
- E50: »... uporabniki videti zadovoljni z njihovo obravnavo.«
- E51: »Socialne delavke so imele res veliko znanja ...«
- E52: »... so jim znale pomagati tako na svojem področju ...«

E53: »... tudi širše.«

E54: »... z določenimi uporabniki zelo težko delati, zato je bilo ključno, da so se zaposleni držali kodeksa etičnih načel ...«

E55: »... izognili vplivu stereotipov in predsodkov ...«

E56: »... diskriminatorni obravnavi nasploh.«

E57: »Tega, hvala Bogu, nisem zaznavala.«

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
E1	<i>Obravnava je potekala po katalogu ...</i>	Potek obravnave po katalogu	Upoštevanje smernic kataloga pri delu z uporabniki	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
E2	<i>... je uporabnik povedal, zakaj je prišel.</i>	Naveden vzrok prihoda s strani uporabnika	Opredeljen razlog prihoda	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO

E3	<i>Vloga se je pregledala ...</i>	Pregled vloge	Pregled vloge	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
E4	<i>... pregledali pa so se tudi bančni izpiski za zadnje tri mesece oziroma ostala dokazila.</i>	Pregled bančnih izpiskov za zadnje tri mesece oziroma ostalih dokazil	Pregled dokazil	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
E5	<i>V primeru, da so določena dokazila manjkala, ga je strokovna delavka o tem seznanila ...</i>	Seznanitev v primeru manjkajočih dokazil	Seznanitev z manjkajočimi dokazili	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
E6	<i>... prosila, naj manjkajoča dokazila čim prej prinese.</i>	Prošnja k čimprejšnji izročitvi manjkajočih dokazil	Poziv k čimprejšnji dopolnitvi vloge z manjkajočimi dokazili	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO

E7	<i>... povprašala uporabnika o njegovem življenju ...</i>	Povpraševanje uporabnika o njegovem življenju	Povpraševanje uporabnika o njegovi življenjski situaciji	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
E8	<i>... se je uporabnika oziroma njegovo situacijo tudi bolje spoznalo.</i>	Boljše spoznavanje uporabnika oziroma njegove situacije	Spoznana življenjska situacija uporabnika	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
E9	<i>Seznani se ga je s pravico, za katero je prinesel vlogo ...</i>	Seznaniitev s pravico, za katero je bila vložena vloga	Seznaniitev z (ne)upravičenostjo vložene pravice	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
E10	<i>... v primeru, da je do nje upravičen, v kakšnem znesku jo bo dobil ter kdaj bo nakazilo.</i>	V primeru upravičenosti do pravice seznaniitev z zneskom in časom nakazila	Seznaniitev s količino sredstev in časom nakazila pravice, do katere je uporabnik upravičen	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO

E11	<i>Seznani se ga je tudi z drugimi pravicami, v primeru, da bi bil lahko do njih upravičen.</i>	Seznani se z drugimi pravicami, do katerih je uporabnik mogoče upravičen	Opredelitev pravic, do katerih je uporabnik upravičen	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
E12	<i>V večini primerov ...</i>	V večini primerov	Potek obravnave uporabnikov večinoma po smernicah kataloga	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
E13	<i>... ko so imele socialne delavke na voljo dovolj časa.</i>	V primeru zadostne količine časa socialnih delavk	Potek obravnave uporabnikov po smernicah kataloga v primeru zadostne količine časa	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
E14	<i>... je večkrat zaposlenim zmanjkalo časa, da bi delali kakovostno.</i>	Pomanjkanje časa zaposlenih za kakovostno opravljanje dela	Nekakovostno opravljeno delo	Nezadostna količina časa	KOLIČINA ČASA
E15	<i>Po navadi je zunaj čakalo veliko uporabnikov ...</i>	Navadno zunaj čakanje velikega števila uporabnikov	Dolge čakalne vrste	Nezadostna količina časa	KOLIČINA ČASA

E16	<i>... si niso mogle vzeti veliko časa za posameznika.</i>	Nemožnost vzetja zadostne količine časa za posameznika	Nezmožnost vzetja zadostne količine časa za posameznega uporabnika	Nezadostna količina časa	KOLIČINA ČASA
E17	<i>... si je kljub temu znala vzeti čas za vsakega uporabnika ...</i>	Znati vzeti si čas za vsakega uporabnika	Znati vzeti si čas za vsakega uporabnika	Zadostna količina časa	KOLIČINA ČASA
E18	<i>... z njim izvedla celostno obravnavo,</i>	Izvedba celostne obravnave	Celostna obravnava uporabnikov	Zadostna količina časa	KOLIČINA ČASA
E19	<i>... pogovor, če je zanj res izrazil željo.</i>	Pogovor v primeru jasno izražene želje	Pogovor v primeru jasno izražene želje s strani uporabnika	Zadostna količina časa	KOLIČINA ČASA
E20	<i>... z uporabniki vzpostavljen pristen odnos ...</i>	Z uporabniki vzpostavljen pristen odnos	Vzpostavljen pristen odnos z uporabnikom	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
E21	<i>... niso imeli problema s tem, da iskreno povedo, da potrebujejo pogovor.</i>	S strani uporabnikov brez problema iskreno izrečena potreba po pogovoru	S strani uporabnikov izražena potreba po pogovoru	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
E22	<i>... vzpostavitev nekega dobrega osebnega stika zelo pomembna ...</i>	Pomembnost dobro vzpostavljenega osebnega stika	Pomembnost dobro vzpostavljenega osebnega stika	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK

E23	<i>... od tega odvisna dobra kakovost nadaljnje obravnave uporabnika.</i>	Od vzpostavitve odvisna dobra kakovost nadaljnje obravnave uporabnika	Vpliv na dobro kakovost obravnave uporabnika	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
E24	<i>Uporabniki so imeli številne težave, ki so jih v prijetnih okoliščinah zlahka zaupali zaposlenim ...</i>	V prijetnih okoliščinah uporabniki zlahka zaupajo svoje številne težave	Zaupanje številnih težav s strani uporabnikov	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
E25	<i>... pogovor jim je še kako prav prišel.</i>	Uporabnikom koristen pogovor	Uporabnikom koristen pogovor	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
E26	<i>... pogovor koristen za to, da socialna delavka dejansko spozna uporabnikovo življenjsko situacijo ...</i>	Koristnost pogovora za dejansko spoznavanje življenjske situacije uporabnika s strani socialne delavke	Koristnost pogovora za spoznavanje življenjske situacije uporabnika	Strokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
E27	<i>... ima določeno moč pri pravičnem odločanju o dodeljevanju določenih pravic znotraj zakona, torej v okviru prostega preudarka.</i>	Moč zaposlenih pri pravičnem odločanju o dodeljevanju določenih pravic znotraj zakona prostega preudarka	Možnost vpliva zaposlenih na pravičnost odločanja	Strokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK

E28	<i>... razlike v količini dodeljenih sredstev utemeljene glede na poznavanje situacije uporabnika.</i>	Razlike v količini dodeljenih sredstev utemeljene glede na poznavanje situacije uporabnika	Količina dodeljenih sredstev utemeljena na podlagi poznavanja uporabnikove situacije	Strokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
E29	<i>Če poznaš dejanske potrebe uporabnika, lahko tudi sredstva dodeliš bolj pravično.</i>	Bolj pravično dodeljevanje sredstev na podlagi poznavanja dejanskih potreb uporabnika	Poznavanje uporabnikovih potreb	Strokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
E30	<i>Birokracija definitivno privede do večje pravičnosti pri dodeljevanju sredstev.</i>	Pot birokracije k večji pravičnosti dodeljevanja sredstev	Pravičnejše dodeljevanje sredstev	Pozitivna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
E31	<i>.. podaljša postopek ...</i>	Podaljšan postopek	Podaljševanje postopkov	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
E32	<i>... postopek zakomplicira.</i>	Zakompliciran postopek	Zakompliciranje postopkov	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
E33	<i>... je na nek način nujna za pravilno dodelitev pravic ...</i>	Nujnost za pravilno dodelitev pravic	Pravilno dodeljevanje pravic	Pozitivna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
E34	<i>... so postopki za določene uporabnike dolgotrajni ...</i>	Dolgotrajni postopki za določene uporabnike	Dolgotrajni postopki	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP

E35	<i>... mučni ...</i>	Mučni	Mučni postopki	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
E36	<i>... nerazumljivi ...</i>	Nerazumljivi	Nerazumljivi postopki	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
E37	<i>... jim moramo stvari tudi dodatno pojasniti.</i>	Potrebno dodatno pojasnjevanje stvari uporabnikom	Potrebno dodatno pojasnjevanje uporabnikom	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
E38	<i>Velik problem pa predstavlja tudi zaposlenim ...</i>	Predstavljanje problema zaposlenim	Birokracija kot problem zaposlenim	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
E39	<i>... veliko časa porabijo za urejanje papirologije ...</i>	Veliko porabljenega časa za urejanje papirologije	Poraba časa zaradi urejanja dokumentacije	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
E40	<i>... ne morejo uporabnikov obravnavati v celoti.</i>	Nemožnost celostne obravnave uporabnikov	Necelostna obravnava uporabnikov	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
E41	<i>Ker ni dovolj zaposlenih, pa tudi sprotno delo ni znosno.</i>	Zaradi pomanjkanja zaposlenih neznosno že sprotno delo	Neobvladljivo sprotno delo	Nezadostna količina zaposlenih	KOLIČINA KADRA
E42	<i>Pomanjkanje kadra pa je predvsem opaziti v času zaključnih poročil, torej ob koncih meseca oziroma konec leta.</i>	Opazno pomanjkanje kadra, predvsem v času zaključnih poročil (ob koncih meseca oziroma konec leta)	Pomanjkanje kadra, predvsem v času zaključnih poročil	Nezadostna količina zaposlenih	KOLIČINA KADRA

E43	<i>Do stresa zna priti določene dneve, ko imaš težje primere ...</i>	Pojav stresa ob določenih dnevih s težjimi primeri	Pojav stresa ob težjih primerih	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
E44	<i>... slab dan.</i>	Slab dan	Pojav stresa ob slabih dnevih	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
E45	<i>Tako stres kot izgorelost pa večkrat vplivata na slabo kakovost dela.</i>	Pogost vpliv stresa in izgorelosti na slabo kakovost dela	Vpliv na slabšo kakovost dela	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
E46	<i>... nisem zaznala v večji meri.</i>	V večji meri nezaznavanje	Odsotnost stresa in izgorelosti	Brez vpliva na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
E47	<i>Veliko je bilo namreč pogovorov med strokovnimi delavci, tako da se ta vpliv zmanjša.</i>	Zmanjšanje vpliva na podlagi številnih pogovorov med strokovnimi delavci	Zmanjšanje vpliva na podlagi pogovorov med zaposlenimi	Brez vpliva na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
E48	<i>... so v večini primerni socialni delavci ...</i>	V večini primerni socialni delavci	V večini primerni socialni delavci	Osebnostno primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV
E49	<i>... so se pri opravljanju svojega dela kar dobro odrezali ...</i>	Dobro opravljanje svojega dela	Uspešnost pri delu	Osebnostno primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV
E50	<i>... uporabniki videti zadovoljni z njihovo obravnavo.</i>	Uporabniki zadovoljni z obravnavo	Z obravnavo zadovoljni uporabniki	Osebnostno primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV

E51	<i>Socialne delavke so imele res veliko znanja ...</i>	Veliko raznolikega znanja socialnih delavk	Velika količina znanja	Zadostna količina znanja	ZNANJE SOCIALNIH DELAVCEV
E52	<i>... so jim znale pomagati tako na svojem področju ...</i>	Znanje nuditi pomoč na svojem področju	Nudenje pomoči na podlagi svojega področja	Zadostna količina znanja	ZNANJE SOCIALNIH DELAVCEV
E53	<i>... tudi širše.</i>	Tudi širše	Nudenje pomoči na podlagi ostalih področij	Zadostna količina znanja	ZNANJE SOCIALNIH DELAVCEV
E54	<i>... z določenimi uporabniki zelo težko delati, zato je bilo ključno, da so se zaposleni držali kodeksa etičnih načel ...</i>	Ključno upoštevanje kodeksa etičnih načel pri delu z določenimi uporabniki	Ključno upoštevanje smernic kodeksa pri delu z določenimi uporabniki	Upoštevanje smernic kodeksa	KODEKS ETIČNIH NAČEL
E55	<i>... izognili vplivu stereotipov in predsodkov ...</i>	Izognitev vplivu stereotipov in predsodkov	Izognitev vplivu stereotipov in predsodkov	Upoštevanje smernic kodeksa	KODEKS ETIČNIH NAČEL
E56	<i>... diskriminatorni obravnavi nasploh.</i>	Izognitev diskriminatorni obravnavi	Izognitev diskriminatorni obravnavi	Upoštevanje smernic kodeksa	KODEKS ETIČNIH NAČEL
E57	<i>Tega, hvala Bogu, nisem zaznavala.</i>	Hvala Bogu za nezaznano diskriminatornih obravnav	Nezaznavanje diskriminatornih obravnav	Nediskriminatorna obravnava	DISKRIMINACIJA

INTERVJU F

JAZ: Kako je potekalo delo socialnega delavca oziroma socialne delavke, ko je uporabnik prvič prišel na oddelek uveljavljanja pravic iz javnih sredstev?

ŠTUDENTKA: Strokovna delavka je pregledala vlogo, (F1) uporabnika povprašala o njegovi življenjski situaciji (F2) ter mu na podlagi tega tudi povedala, ali je do pravice sploh upravičen, (F3) v kolikšni meri oziroma kdaj bo nakazilo (F4) ter do katerih pravic bi še lahko bil upravičen, (F5) in ga seznani z roki. (F6) Po potrebi je pomagala vlogo tudi izpolniti ali dopolniti. (F7) Bolj kot sledenje katalogu javnih pooblastil pa se mi je zdela osnovna sestavina pri obravnavi osebni stik. (F8) Ko so socialni delavci vzpostavili dober osebni stik, so se tudi uporabniki prijetno odzvali (F9) in sodelovali. (F10) Izredno pomembno je, da je z uporabnikom vzpostavljen pristen odnos, (F11) da je strokovna delavka nasmejana (F12) in odločna. (F13) Dostikrat se je pokazalo, da je v določenih trenutkih zelo pomembna »materinska skrb« socialne delavke, (F14) da jih spodbuja k urejanju stvari. (F15) Potrebno jih je poslušati, (F16) slišati, (F17) se empatično odzvati. (F18) Tako ustvarimo zaupljiv odnos, v katerem nam uporabniki zaupajo, (F19) tako pa lahko opravljamo dobro socialno delo. (F20) Je pa težko delati socialno delo, če nam to preprečuje birokracija. (F21)

JAZ: Kaj po tem takem meniš o birokraciji?

ŠTUDENTKA: Menim, da birokracija nima neke posebne koristi za uporabnike. (F22) Mogoče v primerih, pri katerih je dokumentacija prišla prav na sodišču kot nek dokaz. (F23) Škodo pa vidim izključno v tem, da se delavka ne utegne pogovoriti z uporabnikom. (F24) Vodstvo ves čas opozarja, da je potrebno hoditi na teren, a se zaposlene zaradi dela z birokracijo na teren le redkokdaj zares odpravijo. (F25) Šli sva, če je bilo zares nujno. (F26)

JAZ: Je zaposlenim primanjkovalo časa zgolj za obiskovanje terenov ali tudi za delo z uporabniki?

ŠTUDENTKA: Socialnim delavkam je večkrat primanjkovalo časa tudi za delo z uporabniki. (F27) Drugače pa so se trudile, da so si za uporabnike vzele toliko časa, kot so ga tisti trenutek potrebovali. (F28) Tako nikoli ni prišlo zgolj do oddaje vloge, (F29) če ne drugega, so jih vprašale, kako so, kako je doma. Bi si pa želele več časa za obiske na domu (F30) in več časa za bolj široke pogovore. (F31) Zaradi pomanjkanja časa sva uporabnike sprejemali tudi v času malice, (F32) hodili v službo eno uro prej. (F33) Pri ostalih pa je bilo delo nekakovostno opravljeno (F34) oziroma sploh ni bilo opravljeno. (F35) Na oddelku je bilo res premalo zaposlenih, (F36) tako je na enega socialnega delavca prišlo preveč uporabnikov. (F37)

JAZ: Se je omenjeno pomanjkanje časa oziroma zaposlenih kako poznala na počutju socialnih delavcev?

ŠTUDENTKA: Moja mentorica je bila popolnoma brez energije, (F38) redno je tarnala o glavobolih, (F39) stresu (F50) in izgorelosti. (F41) Na njenem delu nisem opazila, da bi bilo manj kvalitetno, (F42) je pa včasih rahlo padla koncentracija (F43) in stvari niso potekale tako hitro kot po navadi. (F44) Pri sodelavcu je bilo opaziti, da je njegovo delo izčrpavajoče. (F45) En dan sva skupaj iskala avto na parkiršču, ker ni več vedel, kje je parkiral, saj je vso malico razmišljal o primerih. Prav tako je gospod potarnal, da mu preveč energije vzame vnašanje vsega v različne programe. (F46) Zaposleni so tako že povsem izgoreli, (F47) svojega dela pa ne morejo več opravljati kakovostno. (F48)

JAZ: Kaj pa meniš o socialnih delavcih vašega centra?

ŠTUDENTKA: Večina zaposlenih je bila primerna, (F49) saj so bili strokovni delavci podkovani (F40) in sposobni (F51) ter so znali pomagati uporabnikom (F52) oziroma uspeli odgovoriti na njihova vprašanja. (F53) Mislim, da so uporabniki opazili suverenost socialnih delavcev (F54) in jim zato tudi bolj zaupali. (F55) Moja mentorica je imela očitno razvit pristen odnos z uporabniki. (F56) Uporabniki so jo tikali (F57) in ji zaupali ogromno osebnih težav (F58) in jo na splošno očitno sprejemali. (F59) Po zaupnih temah, ki so jih imeli med seboj, (F60) je bilo videti, da imajo dobro vzpostavljen delovni odnos. (F61)

JAZ: Pa je mentorica kdaj omenila, na podlagi česa tako deluje?

ŠTUDENTKA: Vodilo ji je bil kodeks etičnih načel, (F62) saj ji je bil na prvem mestu spoštljiv odnos. (F63) Z njim me je seznanila že na samem začetku (F64) in tudi sama menim, da je za kakršen koli odnos zelo pomembno njegovo upoštevanje. (F65) Tako so bile pravice dejansko vsem dostopne, (F66) sredstva pravično razdeljena (F67) in ni bilo zaznati diskriminatorne obravnave na podlagi stereotipov oziroma predsodkov. (F68) Po mojih opažanjih so delo opravili korektno (F69) in ljudje so vedno dobili, kar jim je pripadlo. (F70) Tudi dodeljevanje pravic na podlagi prostega preudarka je bilo korektno, (F71) saj so bile preučene okoliščine, (F72) prav tako pa so bili uporabniki opozorjeni na razloge vsakega morebitnega zmanjšanja količine sredstev pomoči. (F73)

IZPIS PODČRTANIH DELOV IZJAV IN BESED IZ INTERVJUJA F S ŠTUDENTKO 6:

F1: »Strokovna delavka je pregledala vlogo ...«

F2: »... uporabnika povprašala o njegovi življenjski situaciji ...«

F3: »... na podlagi tega tudi povedala, ali je do pravice sploh upravičen ...«

- F4: »... v kolikšni meri oziroma kdaj bo nakazilo ...«
- F5: »... do katerih pravic bi še lahko bil upravičen ...«
- F6: »... ga seznanila z roki.«
- F7: »Po potrebi je pomagala vlogo tudi izpolniti ali dopolniti.«
- F8: »... osnovna sestavina pri obravnavi osebni stik.«
- F9: »Ko so socialni delavci vzpostavili dober osebni stik, so se tudi uporabniki prijetno odzvali ...«
- F10: »... sodelovali.«
- F11: »Izredno pomembno je, da je z uporabnikom vzpostavljen pristen odnos ...«
- F12: »... je strokovna delavka nasmejana ...
- F13: »... odločna.«
- F14: »... je v določenih trenutkih zelo pomembna »materinska skrb« socialne delavke ...«
- F15: »... da jih spodbuja k urejanju stvari.«
- F16: »... poslušati ...«
- F17: »... slišati ...«
- F18: »... se empatično odzvati.«
- F19: »... ustvarimo zaupljiv odnos, v katerem nam uporabniki zaupajo ...«
- F20: »... lahko opravljamo dobro socialno delo.«
- F21: »... težko delati socialno delo, če nam to preprečuje birokracija.«
- F22: »... birokracija nima neke posebne koristi za uporabnike.«
- F23: »... dokumentacija prišla prav na sodišču kot nek dokaz.«
- F24: »... se delavka ne utegne pogovoriti z uporabnikom.«
- F25: »... se zaposlene zaradi dela z birokracijo na teren le redkokdaj zares odpravijo.«
- F26: »... če je bilo zares nujno.«

- F27: »... večkrat primanjkovalo časa tudi za delo z uporabniki.«
- F28: »... so se trudile, da so si za uporabnike vzele toliko časa, kot so ga tisti trenutek potrebovali.«
- F29: »Tako nikoli ni prišlo zgolj do oddaje vloge ...«
- F30: »... želele več časa za obiske na domu ...«
- F31: »... več časa za bolj široke pogovore.«
- F32: »Zaradi pomanjkanja časa sva uporabnike sprejemali tudi v času malice ...«
- F33: »... hodili v službo eno uro prej.«
- F34: »... je bilo delo nekakovostno opravljeno ...«
- F35: »... sploh ni bilo opravljeno.«
- F36: »Na oddelku je bilo res premalo zaposlenih ...«
- F37: »... je na enega socialnega delavca prišlo preveč uporabnikov.«
- F38: »... je bila popolnoma brez energije ...«
- F39: »... redno je tarnala o glavobolih ...«
- F40: »... stresu ...«
- F41: »... izgorelosti.«
- F42: »Na njenem delu nisem opazila, da bi bilo manj kvalitetno ...«
- F43: »... včasih rahlo padla koncentracija ...«
- F44: »... stvari niso potekale tako hitro kot po navadi.«
- F45: »... je bilo opaziti, da je njegovo delo izčrpavajoče.«
- F46: » ... preveč energije vzame vnašanje vsega v različne programe.«
- F47: »Zaposleni so tako že povsem izgoreli ...«
- F48: »... svojega dela pa ne morejo več opravljati kakovostno.«
- F49: »Večina zaposlenih je bila primerna ...«

F50: »... so bili strokovni delavci podkovani ...«

F51: »... sposobni ...«

F52: »... so znali pomagati uporabnikom ...«

F53: »... uspeli odgovoriti na njihova vprašanja.«

F54: »... so uporabniki opazili suverenost socialnih delavcev ...«

F55: »... jim zato tudi bolj zaupali.«

F56: »... je imela očitno razvit pristen odnos z uporabniki.«

F57: »Uporabniki so jo tikali ...«

F58: »... ji zaupali ogromno osebnih težav ...«

F59: »... jo na splošno očitno sprejemali.«

F60: »... zaupnih temah, ki so jih imeli med seboj ...«

F61: »... je bilo videti, da imajo dobro vzpostavljen delovni odnos.«

F62: »Vodilo ji je bil kodeks etičnih načel ...«

F63: »... na prvem mestu spoštljiv odnos.«

F64: »Z njim me je seznanila že na samem začetku ..«

F65: »... je za kakršen koli odnos zelo pomembno njegovo upoštevanje.«

F66: »... pravice dejansko vsem dostopne ...«

F67: »... sredstva pravično razdeljena ...«

F68: »... ni bilo zaznati diskriminatorne obravnave na podlagi stereotipov oziroma predsodkov.«

F69: »... so delo opravili korektno ...«

F70: »... ljudje so vedno dobili, kar jim je pripadlo.«

F71: »...dodeljevanje pravic na podlagi prostega preudarka je bilo korektno ...«

F72: »... preučene okoliščine ...«

F73: »... so bili uporabniki opozorjeni na razloge vsakega morebitnega zmanjšanja količine sredstev pomoči.

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
F1	<i>Strokovna delavka je pregledala vlogo ...</i>	Pregledana vloga s strani strokovne delavke	Pregled vloge	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
F2	<i>... uporabnika povprašala o njegovi življenjski situaciji ...</i>	Povpraševanje uporabnika o njegovi življenjski situaciji	Povpraševanje uporabnika o njegovi življenjski situaciji	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
F3	<i>... na podlagi tega tudi povedala, ali je do pravice sploh upravičen ...</i>	Na podlagi spoznane življenjske situacije izražena (ne)upravičenost do pravice	Seznanitev z (ne)upravičenostjo o vložene pravice	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
F4	<i>... v kolikšni meri oziroma kdaj bo nakazilo ...</i>	Količina sredstev oziroma čas nakazila	Seznanitev s količino sredstev in časom nakazila pravice, do katere je uporabnik upravičen	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO

F5	<i>... do katerih pravic bi še lahko bil upravičen ...</i>	Dodatne možne pravice, do katerih je uporabnik upravičen	Opredelitev pravic, do katerih je uporabnik upravičen	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
F6	<i>... ga seznanila z roki.</i>	Seznanitev uporabnika z roki	Seznanitev uporabnika z roki	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
F7	<i>Po potrebi je pomagala vlogo tudi izpolniti ali dopolniti.</i>	Po potrebi pomoč pri izpolnitvi oziroma dopolnitvi vloge	Pomoč pri izpolnitvi ali dopolnitvi vloge	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
F8	<i>... osnovna sestavina pri obravnavi osebni stik.</i>	Osebni stik kot osnovna sestavina obravnave	Osnovna sestavina obravnave	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
F9	<i>Ko so socialni delavci vzpostavili dober osebni stik, so se tudi uporabniki prijetno odzvali ...</i>	Prijeten odziv uporabnikov na vzpostavitev dobrega osebnega stika	Prijeten odziv uporabnikov	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
F10	<i>... sodelovali.</i>	Sodelovanje	Sodelovanje uporabnikov	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK

F11	<i>Izredno pomembno je, da je z uporabnikom vzpostavljen pristen odnos ...</i>	Izrednega pomena z uporabnikom vzpostavljen pristen odnos	Vzpostavljen pristen odnos z uporabnikom	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
F12	<i>... je strokovna delavka nasmejana ...</i>	Nasmejana strokovna delavka	Nasmejanost socialnih delavcev	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
F13	<i>... odločna.</i>	Odločnost	Odločnost socialnih delavcev	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
F14	<i>... je v določenih trenutkih zelo pomembna »materinska skrb« socialne delavke ...</i>	Pomembnost »materinske skrbi« socialne delavke v določenih trenutkih	Skrb socialnih delavcev	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
F15	<i>... da jih spodbuja k urejanju stvari.</i>	Spodbujanje uporabnikov k urejanju stvari	Spodbujanje uporabnikov k urejanju stvari	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
F16	<i>... poslušati ...</i>	Poslušanje	Poslušanje uporabnikov	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
F17	<i>... slišati ...</i>	Slišanje	Slišanje uporabnikov	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
F18	<i>... se empatično odzvati.</i>	Empatično odzivanje	Empatično odzivanje socialnih delavcev	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
F19	<i>... ustvarimo zaupljiv odnos, v katerem nam uporabniki zaupajo ...</i>	Ustvarjen zaupljiv odnos za zaupanje uporabnikov	Zaupanje s strani uporabnikov	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
F20	<i>... lahko opravljamo dobro socialno delo.</i>	Možnost opravljanja dobrega socialnega dela	Udejanjanje kakovostnega socialnega dela	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK

F21	<i>... težko delati socialno delo, če nam to preprečuje birokracija.</i>	Preprečevanje birokracije udejanjanja socialnega dela	Preprečevanje udejanjanja socialnega dela	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
F22	<i>... birokracija nima neke posebne koristi za uporabnike.</i>	Nekoristnost birokracije za uporabnike	Nekoristnost uporabnikom	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
F23	<i>... dokumentacija prišla prav na sodišču kot nek dokaz.</i>	Dokumentacija kot dokaz na sodišču	Dokumentacija kot dokaz	Pozitivna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
F24	<i>... delavka ne utegne pogovoriti z uporabnikom.</i>	Pomanjkanje časa za pogovor delavke z uporabnikov	Pomanjkanje časa za pogovor z uporabnikom	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
F25	<i>... se zaposlene zaradi dela z birokracijo na teren le redkokdaj zares odpravijo.</i>	Zaradi dela z birokracijo redka odprava zaposlenih na teren	Redka odprava na teren	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
F26	<i>... če je bilo res nujno.</i>	Pogoj resnične nujnosti	Odprava na teren le v nujnih primerih	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
F27	<i>... večkrat primanjkovalo časa tudi za delo z uporabniki.</i>	Primanjkovanje časa za delo z uporabniki	Pomanjkanje časa za delo z uporabniki	Nezadostna količina časa	KOLIČINA ČASA
F28	<i>.... so se trudile, da so si za uporabnike vzele toliko časa, kot so ga tisti trenutek potrebovali.</i>	Trud za vzetje v tistem trenutku potrebne količine časa za uporabnika	Trud za vzetje potrebne količine časa za delo z uporabnikom	Zadostna količina časa	KOLIČINA ČASA

F29	<i>Tako nikoli ni prišlo zgolj do oddaje vloge ...</i>	Nikoli zgolj prikaz oddaje vloge	Nikdar zgolj oddaja vloge	Zadostna količina časa	KOLIČINA ČASA
F30	<i>... želele več časa za obiske na domu ...</i>	Želja po večji količini časa za obiske na domu	Želja po večji količini časa za obiskovanje na domu	Nezadostna količina časa	KOLIČINA ČASA
F31	<i>... več časa za bolj široke pogovore.</i>	Želja po večji količini časa za bolj široke pogovore	Želja po večji količini časa za obsežnejše pogovore	Nezadostna količina časa	KOLIČINA ČASA
F32	<i>Zaradi pomanjkanja časa sva uporabnike sprejemali tudi v času malice ...</i>	Zaradi pomanjkanja časa sprejemanje uporabnikov v času malice	Sprejemanje uporabnikov v času malice	Nezadostna količina časa	KOLIČINA ČASA
F33	<i>... hodili v službo eno uro prej.</i>	Enourno predčasno prihajanje v službo	Predčasno prihajanje v službo	Nezadostna količina časa	KOLIČINA ČASA
F34	<i>... je bilo delo nekakovostno opravljeno ...</i>	Nekakovostno opravljeno delo	Nekakovostno opravljeno delo	Nezadostna količina časa	KOLIČINA ČASA
F35	<i>... sploh ni bilo opravljeno.</i>	Neopravljeno delo	Neopravljeno delo	Nezadostna količina časa	KOLIČINA ČASA
F36	<i>Na oddelku je bilo res premalo zaposlenih ...</i>	Res premalo zaposlenih na oddelku	Premalo zaposlenih na oddelku	Nezadostna količina zaposlenih	KOLIČINA KADRA
F37	<i>... je na enega socialnega delavca prišlo preveč uporabnikov.</i>	Preveč uporabnikov na enega socialnega delavca	Na enega zaposlenega preveliko število uporabnikov	Nezadostna količina zaposlenih	KOLIČINA KADRA
F38	<i>... je bila popolnoma brez energije ...</i>	Pomanjkanje energije	Pomanjkanje energije	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST

F39	<i>... je tarnala o glavobolih ...</i>	Tarnanje o glavobolih	Tarnanje o glavobolih	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
F40	<i>... stresu ...</i>	Stres	Tarnanje o stresu	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
F41	<i>... izgorelosti ...</i>	Izgorelost	Tarnanje o izgorelosti	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
F42	<i>Na njenem delu nisem opazila, da bi bilo manj kvalitetno.</i>	Nič manj kvalitetno delo	Nič manj kvalitetno delo	Brez vpliva na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
F43	<i>... včasih rahlo padla koncentracija ...</i>	Občasno rahel padec koncentracije	Padec koncentracije	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
F44	<i>... stvari niso potekale tako hitro kot po navadi.</i>	Počasnejši potek stvari kot navadno	Počasnejši potek obravnave	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
F45	<i>... je bilo opaziti, da je bilo njegovo delo izčrpavajoče.</i>	Opaženo izčrpavajoče delo sodelavca	Izčrpavajoče delo	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
F46	<i>... preveč energije vzame vnašanje vsega v različne programe.</i>	Poraba velike količine energije za vnašanje vsega v različne programe	Energijsko izčrpavajoče vnašanje podatkov v sisteme	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
F47	<i>Zaposleni so tako že povsem izgoreli ...</i>	Popolna izgorelost zaposlenih	Izgoreli zaposleni	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
F48	<i>... svojega dela ne morejo več opravljati kakovostno.</i>	Nezmožnost kakovostnega opravljanja dela	Nezmožnost kakovostnega opravljanja dela	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
F49	<i>Večina zaposlenih je bila primerna ...</i>	Primerna večina zaposlenih	V večini primerni socialni delavci	Osebnostno primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV

F50	<i>... so bili strokovni delavci podkovani ...</i>	Podkovani strokovni delavci	Podkovani socialni delavci	Osebnostno primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV
F51	<i>... sposobni ...</i>	Sposobnost	Sposobni socialni delavci	Osebnostno primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV
F52	<i>... znali pomagati uporabnikom ...</i>	Znati pomagati uporabnikom	Znanje zaposlenih, kako pomagati uporabnikom	Primerno znanje	ZNANJE SOCIALNIH DELAVCEV
F53	<i>... uspeli odgovoriti na njihova vprašanja.</i>	Uspešno odgovoriti na vprašanja uporabnikov	Uspešno odgovorjena vprašanja uporabnikov	Primerno znanje	ZNANJE SOCIALNIH DELAVCEV
F54	<i>... so uporabniki opazili suverenost socialnih delavcev ...</i>	S strani uporabnikov opažena suverenost socialnih delavcev	Opažena suverenost socialnih delavcev	Primerno znanje	ZNANJE SOCIALNIH DELAVCEV
F55	<i>... jim zato tudi bolj zaupali.</i>	Večje zaupanje	Zaupanje socialnim delavcem	Primerno znanje	ZNANJE SOCIALNIH DELAVCEV
F56	<i>... je imela očitno razvit pristen odnos z uporabniki.</i>	Očitna razvitost pristnega odnosa z uporabniki	Vzpostavljen pristen odnos z uporabnikom	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
F57	<i>Uporabniki so jo tikali ...</i>	Tikanje s strani uporabnikov	Tikanje socialnih delavcev	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
F58	<i>... ji zaupali ogromno osebnih težav ...</i>	Zaupanje številnih osebnih težav	Zaupanje številnih težav s strani uporabnikov	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
F59	<i>... jo na splošno očitno sprejemali.</i>	Splošno očitno sprejemanje	Sprejemanje socialnih delavcev	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK

F60	<i>... zaupnih temah, ki so jih imeli med seboj ...</i>	Zaupne teme	Zaupne teme med socialnimi delavci in uporabniki	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
F61	<i>... je bilo videti, da imajo dobro vzpostavljen delovni odnos.</i>	Dobro vzpostavljen delovni odnos	Vzpostavljen delovni odnos z uporabnikom	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
F62	<i>Vodilo ji je bil kodeks etičnih načel ...</i>	Kodeks etičnih načel kot vodilo	Kodeks kot vodilo	Upoštevanje smernic kodeksa	KODEKS ETIČNIH NAČEL
F63	<i>... na prvem mestu spoštljiv odnos.</i>	Na prvem mestu spoštljiv odnos	Spoštljiv odnos	Upoštevanje smernic kodeksa	KODEKS ETIČNIH NAČEL
F64	<i>Z njim me je seznanila že na samem začetku ...</i>	Seznanitev s kodeksom že na samem začetku	Seznanitev zaposlenih s kodeksom že na samem začetku	Upoštevanje smernic kodeksa	KODEKS ETIČNIH NAČEL
F65	<i>... je za kakršen koli odnos zelo pomembno njegovo upoštevanje.</i>	Za vzpostavitev kakršnega koli odnosa pomembno upoštevanje kodeksa	Pomembno za vzpostavitev odnosa	Upoštevanje smernic kodeksa	KODEKS ETIČNIH NAČEL
F66	<i>... pravice dejansko vsem dostopne ...</i>	Dejanska dostopnost pravic vsem	Dostopnost pravic vsem uporabnikom	Upoštevanje smernic kodeksa	KODEKS ETIČNIH NAČEL
F67	<i>... sredstva pravično razdeljena ...</i>	Pravično razdeljevanje sredstev	Pravično dodeljena sredstva	Upoštevanje smernic kodeksa	KODEKS ETIČNIH NAČEL

F68	<i>... ni bilo zaznati diskriminatorne obravnave na podlagi stereotipov oziroma predsodkov.</i>	Nezaznana diskriminatorna obravnava na podlagi stereotipov oziroma predsodkov	Nezaznavanje diskriminatornih obravnav na podlagi stereotipov oziroma predsodkov	Upoštevanje smernic kodeksa	DISKRIMINACIJA
F69	<i>... so delo opravili korektno ...</i>	Korektno opravljeno delo	Korektno opravljanje dela	Upoštevanje smernic kodeksa	KODEKS ETIČNIH NAČEL
F70	<i>... ljudje so vedno dobili, kar jim je pripadlo.</i>	Pravično dodeljevanje sredstev	Pravično dodeljena sredstva	Upoštevanje smernic kodeksa	KODEKS ETIČNIH NAČEL
F71	<i>... dodeljevanje pravic na podlagi prostega preudarka je bilo korektno ...</i>	Korektno dodeljevanje pravic na podlagi prostega preudarka	Korektno dodeljevanje pravic	Strokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
F72	<i>... preučene okoliščine ...</i>	Preučevanje okoliščin	Preučevanje okoliščin	Strokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
F73	<i>... so bili uporabniki opozorjeni na razloge vsakega morebitnega zmanjšanja količine sredstev pomoči.</i>	Opozoritev uporabnikov na razloge vsakega morebitnega zmanjšanja količine sredstev pomoči	Seznanitev uporabnikov z razlogi za morebitno zmanjšanje določene količine sredstev pomoči	Strokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK

INTERVJU G

JAZ: Kako je potekalo delo socialnega delavca oziroma socialne delavke, ko je uporabnik prvič prišel na oddelek uveljavljanja pravic iz javnih sredstev?

ŠTUDENTKA: Uporabnika je sprva sprejela s povsem neformalnim pogovorom. (G1) Nato je uporabnik povedal, zakaj je prišel. (G2) Če je uporabnik potreboval pomoč, sta vlogo skupaj izpolnila oziroma dopolnila, (G3) drugače pa je socialna delavka izpolnjeno vlogo pregledala (G4) in jo po potrebi sama dopolnila ali popravila. (G5) Po tem je z uporabnikom spontano razvila pogovor, (G6) da se je razgovoril o svojem življenju, (G7) na podlagi česar mu je lahko povedala, do katerih pravic je še upravičen. (G8) Včasih pa je uporabnika napotila celo drugam, na kateri drugi oddelek oziroma organizacijo, v kolikor se ji je zdelo, da bi mu tam lahko dodatno pomagali glede na njegovo situacijo. (G9) Glede na spoznano življenjsko situacijo pa je lahko tudi pravično dodelila pomoč glede na prosti preudarek. (G10) Drugače pa mi je bilo vseč predvsem to, da je z uporabniki vzpostavila nek pristen odnos. (G11) Tako se nikoli ni imela za nekaj več, (G12) temveč se je poskušala približati ljudem tam, kjer so bili. (G13) Videlo se je, da jih spoštuje, (G14) da jih ne obsoja (G15) in da jih zares posluša. (G16) Pomembno pa se mi je zdelo tudi to, da jim je stvari razložila »po domače«, (G17) sicer marsikdo od njih teh birokratskih postopkov sploh ne bi mogel razumeti. (G18)

JAZ: Kaj torej meniš o samem birokratskem pristopu?

ŠTUDENTKA: Menim, da birokracija škodi predvsem uporabnikom. (G19) Kot sem omenila, so postopki za njih prezapleteni, (G20) večkrat predolgi. (G21) Nekaterim se lahko zelo mudi, da bi dobili neka sredstva, a morajo čakati na roke, (G22) zaradi česar dobijo sredstva celo prepozno, (G23) v takih primerih pa se uporabniki znajdejo v še večjih težavah, (G24) saj se na primer zadolžijo pri napačnih ljudeh. Veliko stvari morajo tudi dokazovati, če želijo pridobiti sredstva, (G25) prilagati številne papirje. (G26) Ljudje do nekaterih dokazil tudi težko pridejo. (G27) Ne vem, po eni strani se mi zdi ta vsa dokumentacija nepotrebna, (G28) po drugi strani pa je seveda birokracija ključna za neko pravičnejše dodeljevanje sredstev. (G29) A zaposleni porabijo veliko časa za urejanje dokumentacije, (G30) tako pa se ne osredotočajo na probleme uporabnikov. (G31) Veliko socialnih delavk sem celo slišala govoriti, da jih delo s papirologijo izgoreva in spravlja pod stres, (G32) zaradi česar je tudi njihovo delo bolj počasi narejeno, (G33) prav tako pa ga ne morejo dobro opraviti. (G34) Posledično se na svojem delovnem mestu ne počutijo zadovoljne, (G35) zaradi česar je tudi njihovo obravnavanje uporabnikov nekakovostno. (G36) Če bi se mene vprašalo, bi bilo potrebno zaposliti več socialnih delavk. (G37) Ker smo manjši center, tako pride le ena zaposlena na oddelek, (G38) kar

je premalo za oddelek. (G39) So pa zato med seboj povezane (G40) in si večkrat priskočijo na pomoč. (G41) Ker jih je malo, gre večkrat za neko skupinsko delo, (G42) tako da kakšne težje primere delajo skupaj, (G43) si naloge porazdelijo (G44) in vsaka nosi le del odgovornosti. (G45) Tako se mi tudi zdi, da so veliko bolje izkoristile čas, ki so ga imele na voljo, (G46) saj jim je časa za delo z uporabniki že tako primanjkovalo. (G47) V službo so prihajale eno uro prej, (G48) sprejemale uporabnike tudi med malico. (G49) Če niso delale izven uradnih ur, celotno delo sploh ni bilo narejeno. (G50) Ampak brez skrbi. Gre za res dobre osebe, (G51) za katere bi lahko rekla, da so rojene za ta poklic. (G52) So zgovorne, (G53) pozitivne, (G54) prijazne, (G55) empatične. (G56) Ključno pa se mi zdi predvsem to, da imajo veliko količino znanja. (G57) Tako znajo uporabnikom pomagati v raznolikih primerih. (G58) V primerih, ko pa niso najbolj prepričane v svoje znanje, pa uporabnika raje napotijo drugam. (G59) Tako so se držale te napotitve drugam po kodeksu etičnih načel. (G60) So pa dejale, da bi si želele novega znanja, (G61) a se le redkokdaj odpravijo na izobraževanja, (G62) saj so ta v oddaljenih krajih, (G63) prav tako pa je na centru malo zaposlenih, (G64) a veliko dela, (G65) zaradi česar jim ne dovolijo izostanka. (G66)

JAZ: Omenila si kodeks etičnih načel. Bi znala povedati še kaj o tem, kako vpliva na delo zaposlenih?

ŠTUDENTKA: Meni se je zdelo res ključno, da so zaposlene sledile kodeksu etičnih načel, (G67) saj jih je ta vodil, (G68) da so imele z uporabniki spoštljiv odnos (G69) in jih sprejemale take, kot so. (G70) Tako tudi ni prihajalo do kakršne koli slabše obravnave zaradi vpliva stereotipov ali predsodkov. (G71)

IZPIS PODČRTANIH DELOV IZJAV IN BESED IZ INTERVJUJA G S ŠTUDENTKO 7:

G1: »Uporabnika je sprva sprejela s povsem neformalnim pogovorom.«

G2: »... je uporabnik povedal, zakaj je prišel.«

G3: »Če je uporabnik potreboval pomoč, sta vlogo skupaj izpolnila oziroma dopolnila ...«

G4: »... je socialna delavka izpolnjeno vlogo pregledala ...«

G5: »... jo po potrebi sama dopolnila ali popravila.«

G6: »... je z uporabnikom spontano razvila pogovor ...«

G7: »... se je razgovoril o svojem življenju ...«

G8: »... na podlagi česar mu je lahko povedala, do katerih pravic je še upravičen.«

G9: »Včasih pa je uporabnika napotila celo drugam, na kateri drugi oddelek oziroma organizacijo, v kolikor se ji je zdelo, da bi mu tam lahko dodatno pomagali glede na njegovo situacijo.«

G10: »Glede na spoznano življenjsko situacijo pa je lahko tudi pravično dodelila pomoč glede na prosti preudarek.«

G11: »... je z uporabniki vzpostavila nek pristen odnos.«

G12: »... se nikoli ni imela za nekaj več ...«

G13: »... se je poskušala približati ljudem tam, kjer so bili.«

G14: »... jih spoštuje ...«

G15: »... jih ne obsoja ...«

G16: »... jih zares posluša.«

G17: »... jim je stvari razložila »po domače« ...«

G18: »... marsikdo od njih teh birokratskih postopkov sploh ne bi mogel razumeti.«

G19: »... birokracija škodi predvsem uporabnikom.«

G20: »... postopki za njih prezapleteni ...«

G21: »... večkrat predolgi.«

G22: »Nekaterim se lahko zelo mudi, da bi dobili neka sredstva, a morajo čakati na roke ...«

G23: »... dobijo sredstva celo prepozno ...«

G24: »... se uporabniki znajdejo v še večjih težavah ...«

G25: »Veliko stvari morajo tudi dokazovati, če želijo pridobiti sredstva ...«

G26: »... prilagati številne papirje.«

G27: »... do nekaterih dokazil tudi težko pridejo.«

G28: »... se mi zdi ta vsa dokumentacija nepotrebna ...«

G29: »... je seveda birokracija ključna za neko pravičnejše dodeljevanje sredstev.«

G30: »... zaposleni porabijo veliko časa za urejanje dokumentacije ...«

G31: »... se ne osredotočajo na probleme uporabnikov.«

G32: »... jih delo s papirologijo izgoreva in spravlja pod stres ...«

- G33: »... njihovo delo bolj počasi narejeno ...«
- G34: »... ga ne morejo dobro opraviti.«
- G35: »... se na svojem delovnem mestu ne počutijo zadovoljne ...«
- G36: »... njihovo obravnavanje uporabnikov nekakovostno.«
- G37: »... potrebno zaposliti več socialnih delavk.«
- G38: »Ker smo manjši center, tako pride le ena zaposlena na oddelek ...«
- G39: »... premalo za oddelek.«
- G40: »... med seboj povezane ...«
- G41: »... si večkrat priskočijo na pomoč.«
- G42: »Ker jih je malo, gre večkrat za neko skupinsko delo ...«
- G43: »... kakšne težje primere delajo skupaj ...«
- G44: »... si naloge porazdelijo ...«
- G45: »... vsaka nosi le del odgovornosti.«
- G46: »... so veliko bolj izkoristile čas, ki so ga imele na voljo ...«
- G47: »... jim je časa za delo z uporabniki že tako primanjkovalo.«
- G48: »V službo so prihajale eno uro prej ...«
- G49: »... sprejemale uporabnike tudi med malico.«
- G50: »Če niso delale izven uradnih ur, celotno delo sploh ni bilo narejeno.«
- G51: »... res dobre osebe ...«
- G52: »... so rojene za ta poklic.«
- G53: »So zgovorne ...«
- G54: »... pozitivne ...«
- G55: »... prijazne ...«

G56: »... empatične.«

G57: »... imajo veliko količino znanja.«

G58: »... znajo uporabnikom pomagati v raznolikih primerih.«

G59: »... ko pa niso najbolj prepričane v svoje znanje, pa uporabnika raje napotijo drugam.«

G60: »... so se držale te napotitve drugam po kodeksu etičnih načel.«

G61: »... bi si želele novega znanja ...«

G62: »... se le redkokdaj odpravijo na izobraževanja ...«

G63: »... ta v oddaljenih krajih ...«

G64: »... je na centru malo zaposlenih ...«

G65: »... veliko dela ...«

G66: »... jim ne dovolijo izostanka.«

G67: »... ključno, da so zaposlene sledile kodeksu etičnih načel ...«

G68: »... jih je ta vodil ...«

G69: »... so imele z uporabniki spoštljiv odnos ...«

G70: »... jih sprejemale take, kot so.«

G71: »... ni prihajalo do kakršne koli slabše obravnave zaradi vpliva stereotipov ali predsodkov.«

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
G1	<i>Uporabnika je sprva sprejela s povsem neformalnim pogovorom.</i>	Sprejem uporabnika s povsem neformalnim pogovorom	Sprejem uporabnika z neformalnim pogovorom	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO

G2	<i>... je uporabnik povedal, zakaj je prišel.</i>	S strani uporabnika povedan razlog prihoda	Opredejen razlog prihoda	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
G3	<i>Če je uporabnik potreboval pomoč, sta vlogo skupaj izpolnila oziroma dopolnila ...</i>	Po potrebi pomoč pri izpolnitvi oziroma dopolnitvi vloge	Pomoč pri izpolnitvi ali dopolnitvi vloge	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
G4	<i>... je socialna delavka izpolnjeno vlogo pregledala ...</i>	S strani socialne delavke pregledana izpolnjena vloga	Pregled vloge	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
G5	<i>... jo po potrebi sama dopolnila ali popravila.</i>	Po potrebi dopolnitev ali popravek vloge	Dopolnitev ali popravek izpolnjene vloge s strani socialnega delavca	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
G6	<i>... je z uporabnikom spontano razvila pogovor ...</i>	Spontano razvit pogovor z uporabnikom	Spontano razvit pogovor z uporabnikom	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO

G7	<i>... se je razgovoril o svojem življenju ...</i>	Pripovedovanje uporabnika o njegovem življenju	Uporabnikovo pripovedovanje o njegovem življenju	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
G8	<i>... na podlagi česar mu je lahko povedala, do katerih pravic je še upravičen.</i>	Opredelitev upravičenosti do pravic na podlagi pripovedovane življenjske situacije uporabnika	Opredelitev pravic, do katerih je uporabnik upravičen	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
G9	<i>Včasih pa je uporabnika napotila celo drugam, na kateri drugi oddelek oziroma organizacijo, v kolikor se ji je zdelo, da bi mu tam lahko dodatno pomagali glede na njegovo situacijo.</i>	Občasna napotitev uporabnika na drug oddelek oziroma organizacijo, kjer bi bil deležen dodatne pomoči glede na njegovo situacijo	Napotitev uporabnika na drug oddelek oziroma organizacijo	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO

G10	<i>Glede na spoznano življenjsko situacijo pa je lahko tudi pravično dodelila pomoč glede na prosti preudarek.</i>	Na podlagi spoznane življenjske situacije pravično dodeljena pomoč glede na prosti preudarek	Spoznana življenjska situacija uporabnika	Strokovno odločanje	PROTI PREUDAREK
G11	<i>... je z uporabniki vzpostavila nek pristen odnos.</i>	Z uporabniki vzpostavljen nek pristen odnos	Vzpostavljen pristen odnos z uporabnikom	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
G12	<i>... se nikoli ni imela za nekaj več ...</i>	Socialne delavke se nikoli nima za nekaj več	Socialni delavci enakovredni uporabnikom	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
G13	<i>... se je poskušala približati ljudem tam, kjer so bili.</i>	Poskus približevanja uporabnikom tam, kjer so	Približati se uporabnikom tam, kjer so	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
G14	<i>... jih spoštuje ...</i>	Spoštovanje	Spoštovanje uporabnikov	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
G15	<i>... jih ne obsoja ...</i>	Ne obsojanje	Ne obsojanje uporabnikov	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
G16	<i>... jih zares posluša.</i>	Resnično poslušanje	Poslušanje uporabnikov	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
G17	<i>... jim je stvari razložila »po domače« ...</i>	Razumljivo razložene stvari	Razumljivo razloženi postopki	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK

G18	<i>... marsikdo od njih teh birokratskih postopkov sploh ne bi mogel razumeti.</i>	S strani marsikaterega uporabnika nerazumljeni birokratski postopki	Nerazumljivi postopki	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
G19	<i>... birokracija škodi predvsem uporabnikom.</i>	Škodovanje birokracije predvsem uporabnikom	Povzročanje škode uporabnikom	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
G20	<i>... postopki za njih prezapleteni ...</i>	Za uporabnike prezapleteni postopki	Prezapleteni postopki	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
G21	<i>... večkrat predolgi.</i>	Pogostokrat predolgi	Predolgi postopki	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
G22	<i>Nekaterim se lahko zelo mudi, da bi dobili neka sredstva, a morajo čakati na roke ...</i>	Čakanje na rok pridobitve sredstev kljub nujnosti	Čakanje na sredstva kljub nujnosti	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
G23	<i>... dobijo sredstva celo prepozno ...</i>	Prepozno dobljena sredstva	Prepozno dobljena sredstva	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
G24	<i>... se uporabniki znajdejo v še večjih težavah ...</i>	Uporabniki v še večjih težavah	Poglobitev težav uporabnikov	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
G25	<i>Veliko stvari morajo tudi dokazovati, če želijo pridobiti sredstva ...</i>	Pridobitev sredstev pogojena s številnim dokazovanjem	Pridobitev sredstev pogojena z uporabnikovim dokazovanjem lastne življenjske situacije	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP

G26	<i>... prilagati številne papirje.</i>	Prilaganje številnih papirjev	Prilaganje dokazil	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
G27	<i>.... do nekaterih dokazil tudi težko pridejo.</i>	Težka dostopnost do dokazil	Nedostopnost dokazil	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
G28	<i>... se mi zdi ta vsa dokumentacija nepotrebna ...</i>	Nepotrebnost vse te dokumentacije	Nepotrebna dokumentacija	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
G29	<i>... je seveda birokracija ključna za neko pravičnejše dodeljevanje sredstev.</i>	Ključnost birokracije za neko pravičnejše dodeljevanje sredstev	Pravičnejše dodeljevanje sredstev	Pozitivna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
G30	<i>... zaposleni porabijo veliko časa za urejanje dokumentacije ...</i>	Velika poraba časa zaposlenih za urejanje dokumentacije	Poraba časa zaradi urejanja dokumentacije	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
G31	<i>... se ne osredotočajo na probleme uporabnikov.</i>	Neosredotočenost na probleme uporabnikov	Neosredotočenost na probleme uporabnikov	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
G32	<i>... jih delo s papirologijo izgoreva in spravlja pod stres ...</i>	Stres in izgorelost zaradi dela s papirologijo	Stres in izgorelost zaposlenih	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
G33	<i>... njihovo delo bolj počasi narejeno ...</i>	Počasneje narejeno delo	Počasneje narejeno delo	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST

G34	<i>... ga ne morejo dobro opraviti.</i>	Nezmožnost dobrega opravljanja dela	Nezmožnost kakovostnega opravljanja dela	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
G35	<i>... se na svojem delovnem mestu ne počutijo zadovoljne ...</i>	Nezadovoljstvo na delovnem mestu	Nezadovoljstvo na delovnem mestu	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
G36	<i>... njihovo obravnavanje uporabnikov nekovostno.</i>	Nekakovostno obravnavanje uporabnikov	Nekakovostno obravnavanje uporabnikov	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
G37	<i>... potrebno zaposliti več socialnih delavk.</i>	Potreba po zaposlitvi več socialnih delavk	<i>Potreba po zaposlitvi novih socialnih delavcev</i>	Nezadostna količina zaposlenih	KOLIČINA KADRA
G38	<i>Ker smo manjši center, tako pride le ena zaposlena na oddelek ...</i>	Zaradi majhnosti centra zgolj ena zaposlena na oddelek	Zgolj en socialni delavec na oddelek	Nezadostna količina zaposlenih	KOLIČINA KADRA
G39	<i>... premalo za oddelek.</i>	Premalo za oddelek	Premalo zaposlenih na oddelku	Nezadostna količina zaposlenih	KOLIČINA KADRA
G40	<i>... med seboj povezane ...</i>	Med seboj povezane	Med seboj povezani socialni delavci	Nezadostna količina zaposlenih	KOLIČINA KADRA
G41	<i>... si večkrat priskočijo na pomoč.</i>	Pogosta medsebojna pomoč	Medsebojna pomoč	Nezadostna količina zaposlenih	KOLIČINA KADRA
G42	<i>Ker jih je malo, gre večkrat za neko skupinsko delo ...</i>	Zaradi majhnega števila pogosto skupinsko delo	Skupinsko delo	Nezadostna količina zaposlenih	KOLIČINA KADRA

G43	<i>... kakšne težje primere delajo skupaj ...</i>	Skupno delo na kakšnih težjih primerih	Skupno delo na težjih primerih	Nezadostna količina zaposlenih	KOLIČINA KADRA
G44	<i>... si naloge porazdelijo ...</i>	Porazdelitev nalog	Porazdelitev nalog	Nezadostna količina zaposlenih	KOLIČINA KADRA
G45	<i>... vsaka nosi le del odgovornosti.</i>	Porazdelitev odgovornosti med posameznike	Porazdelitev odgovornosti	Nezadostna količina zaposlenih	KOLIČINA KADRA
G46	<i>... so veliko bolje izkoristile čas, ki so ga imele na voljo,</i>	Bolje izkoriščen razpoložljiv čas	Bolje izkoriščen čas	Nezadostna količina zaposlenih	KOLIČINA KADRA
G47	<i>... jim je časa za delo z uporabniki že tako primanjkovalo .</i>	Primanjkovanje časa za delo z uporabniki	Pomanjkanje časa za delo z uporabniki	Nezadostna količina časa	KOLIČINA ČASA
G48	<i>V službo so prihajale eno uro prej ...</i>	Enourno predčasno prihajanje v službo	Predčasno prihajanje v službo	Nezadostna količina časa	KOLIČINA ČASA
G49	<i>... sprejemale uporabnike tudi med malico.</i>	Sprejemanje uporabnikov tudi med malico	Sprejemanje uporabnikov v času malice	Nezadostna količina časa	KOLIČINA ČASA
G50	<i>Če niso delale izven uradnih ur, celotno delo sploh ni bilo narejeno.</i>	Nedokončano delo v primeru neopravljanja dela izven uradnih ur	Neopravljeno delo	Nezadostna količina časa	KOLIČINA ČASA
G51	<i>... res dobre osebe ...</i>	Resnično dobre osebe	Dobre osebe	Osebnostno primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV

G52	<i>... so rojene za ta poklic.</i>	Rojene za ta poklic	Rojeni za opravljanje poklica socialnega dela	Osebnostno primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV
G53	<i>So zgovorne,...</i>	Zgovorne socialne delavke	Zgovorni socialni delavci	Osebnostno primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV
G54	<i>... pozitivne ...</i>	Pozitivne	Pozitivni socialni delavci	Osebnostno primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV
G55	<i>... prijazne ...</i>	Prijazne	Prijazni socialni delavci	Osebnostno primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV
G56	<i>... empatične.</i>	Empatične	Empatični socialni delavci	Osebnostno primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV
G57	<i>... imajo veliko količino znanja.</i>	Velika količine znanja	Velika količina znanja	Zadostna količina znanje	ZNANJE SOCIALNIH DELAVCEV
G58	<i>... znajo uporabnikom pomagati v raznolikih primerih.</i>	Znati pomagati uporabnikom v raznolikih primerih	Zmožnost nudenja pomoči v raznolikih situacijah	Zadostna količina znanje	ZNANJE SOCIALNIH DELAVCEV
G59	<i>... ko pa niso najbolj prepričane v svoje znanje, pa uporabnika raje napotijo drugam.</i>	V primeru dvoma v svoje znanje napotitev uporabnika drugam	V primeru dvoma napotitev uporabnika drugam	Neprimerno znanje	ZNANJE SOCIALNIH DELAVCEV
G60	<i>... so se držale te napotitve drugam po kodeksu etičnih načel.</i>	Napotitve drugam po kodeksu etičnih načel	Napotitev drugam	Upoštevanje smernic kodeksa	KODEKS ETIČNIH NAČEL V SOCIALNEM VARSTVU

G61	<i>... bi si želele novega znanja ...</i>	Želja po novem znanju	Želja po novem znanju	Nezadostna količina znanja	ZNANJE SOCIALNIH DELAVCEV
G62	<i>... se le redkokdaj odpravijo na izobraževanja ...</i>	Redkokdaj oprava na izobraževanja	Redka udeležba na izobraževanjih	Nezadostna količina znanja	ZNANJE SOCIALNIH DELAVCEV
G63	<i>... ta v oddaljenih krajih ...</i>	Izobraževanja v oddaljenih krajih	Izobraževanja v oddaljenih krajih	Nezadostna količina znanja	ZNANJE SOCIALNIH DELAVCEV
G64	<i>... je na centru malo zaposlenih ...</i>	Malo zaposlenih na centru	Nezmožnost udeleževanja izobraževanj zaradi nezadostne količine zaposlenih	Nezadostna količina znanja	ZNANJE SOCIALNIH DELAVCEV
G65	<i>... veliko dela ...</i>	Veliko dela	Nezmožnost udeleževanja izobraževanj zaradi velike količine dela	Nezadostna količina znanja	ZNANJE SOCIALNIH DELAVCEV
G66	<i>... jim ne dovolijo izostanka.</i>	Neodobren izostanek	Nezmožnost udeleževanja izobraževanj zaradi neodobrenega izostanka	Nezadostna količina znanja	ZNANJE SOCIALNIH DELAVCEV
G67	<i>... ključno, da so zaposlene sledile kodeksu etičnih načel ...</i>	Ključno sledenje zaposlenih kodeksu etičnih načel	Upoštevanje smernic kodeksa	Upoštevanje smernic kodeksa	KODEKS ETIČNIH NAČEL V SOCIALNEM VARSTVU
G68	<i>... jih je ta vodil ...</i>	Vodenje kodeksa socialnih delavk	Kodeks kot vodilo	Upoštevanje smernic kodeksa	KODEKS ETIČNIH NAČEL V SOCIALNEM VARSTVU

G69	<i>... so imele z uporabniki spoštljiv odnos ...</i>	Spoštljiv odnos z uporabniki	Spoštljiv odnos	Upoštevanje smernic kodeksa	KODEKS ETIČNIH NAČEL V SOCIALNEM VARSTVU
G70	<i>... jih sprejemale take, kot so.</i>	Sprejemanje uporabnikov takih, kot so	Sprejemanje uporabnikov takšnih, kot so	Upoštevanje smernic kodeksa	KODEKS ETIČNIH NAČEL V SOCIALNEM VARSTVU
G71	<i>... ni prihajalo do kakršne koli slabše obravnave zaradi vpliva stereotipov ali predsodkov.</i>	Neobstoj slabših obravnav na podlagi stereotipov ali predsodkov	Enakovredne obravnave	Nedsikriminatorna obravnava	DIKSRIMINACIJA

Intervju H s študentko 8, pri meni doma, 12. 2. 2020 ob 9:00

INTERVJU H

JAZ: Kako je potekalo delo socialnega delavca oziroma socialne delavke, ko je uporabnik prvič prišel na oddelek uveljavljanja pravic iz javnih sredstev?

ŠTUDENTKA: Socialna delavka se je uporabniku predstavila (H1) in ga sprejela s preprostimi vprašanji o vremenu in počutju. (H2) Nato je vzela vlogo, (H3) jo skrbno pregledala (H4) in v primeru, da je kaj manjkalo oziroma bilo kaj narobe izpolnjeno, to tudi dopolnila oziroma popravila. (H5) Nekateri uporabniki so prišli tudi brez vlog, tako da so vlogo izpolnili oziroma dopolnili s pomočjo socialne delavke. (H6) Socialna delavka je pogledala tudi v računalniško bazo podatkov (H7) in uporabniku povedala, ali je do pravice upravičen, (H8) koliko sredstev bo dobil in kdaj. (H9) Nato pa ga je povprašala še o njegovem življenju nasploh. (H10) Tako je dejansko spoznala njegovo življenjsko situacijo (H11) in mu predlagala še kakšno pravico, za katero morda ni vedel, da bi lahko bil do nje upravičen. (H12) Včasih se je tudi zgodilo, da je uporabnika poslala drugam, na drug oddelek, organizacijo, kjer bi mu znali še dodatno pomagati. (H13) Pa ne, ker mu ona ne bi znala. Drugače je imela res veliko znanja, (H14) z vseh področij centra, (H15) a preprosto zato, ker ji je primanjkovalo časa za delo z uporabniki. (H16) Na oddelku je bilo premalo zaposlenih, (H17) mislim, da je bil dejansko na vsakem oddelku po en. (H18) Na eno socialno delavko je tako prišlo preveč uporabnikov, (H19) veliko odločitev o pravicah, (H20) dodatno pa ji je čas kradlo tudi urejanje papirjev. (H21)

JAZ: Mi lahko poveš kaj več o urejanju papirjev?

ŠTUDENTKA: S tem sem mislila na birokracijo, zaradi katere zaposleni izgubijo veliko časa za urejanje spisov, (H22) saj mora biti vse zapisano (H23) in vneseno v raznorazne programe. (H24) Ampak bolj dela preglavice uporabnikom, (H25) saj morajo ti kljub svoji stiski slediti predolgim, (H26) zapletenim postopkom (H27) in dokazovati položaj, v katerem so se znašli, če želijo dobiti sredstva. (H28) To se mi zdi povsem nepotrebno, saj so osnovni podatki razvidni iz računalniških evidenc. (H29) Mislim, da jih spravlja v še večjo stisko, (H30) a da je po eni strani potrebno, saj se tako vodi neka evidenca (H31) in se pravičneje dodeljuje sredstva. (H32)

JAZ: Meniš, da so bile pravice na vašem oddelku pravično dodeljene?

ŠTUDENTKA: Veliko sem slišala o problemu dodeljevanja sredstev na podlagi prostega preudarka, a mi pri tem nismo imeli težav. Dodeljevanje na podlagi prostega preudarka je bilo pri nas korektno, (H33) saj je socialna delavka spoznala življenjsko situacijo vsakega uporabnika (H34) in pogledala v bazo podatkov. (H35) Važno je bilo, da smo se izognili nekim predvidevanjem na podlagi videza. (H36) Če ima ženska umetne nohte in sveže pobarvane lase, še ne pomeni, da ji zato ne bomo dali dodatne denarne pomoči, saj ne smemo sklepati, da ima stranske dohodke od dela na črno, ki niso razvidni iz evidenc. (H37) Mentorica je tako večkrat poudarila, da je potrebno upoštevati kodeks etičnih načel, (H38) imeti spoštljiv odnos z vsemi uporabniki (H39) in jih sprejemati take, kot so, (H40) ter pravično dodeljevati sredstva. (H41) Tako tudi nisem opazila kakršnekoli diskriminatorne obravnave, (H42) saj so se zaposlene zavedale svojih stereotipov oziroma predsodkov (H43) in niso dopustile, da bi ti vplivali na njihove odločitve. (H44)

Drugače pa menim, da je bila obravnava uporabnikov kakovostna, (H45) zato ker se je z uporabniki vzpostavil pristen odnos. (H46) Ta ji je omogočal, da je lahko dobro delala socialno delo (H47) in dejansko pomagala uporabnikom. (H48)

Je pa bilo verjetno malo drugače, kot bi bilo v nekam večjem centru, kjer se dnevno izmenja ne vem koliko uporabnikov. Mislim, da se je zaradi majhnosti območja, ki ga pokriva naš center, veliko hitreje ustvaril odnos, (H49) saj smo skorajda vsakega uporabnika že tako ali tako osebno poznali. (H50) Prav tako pa so tudi ljudje vedeli, da je socialna delavka dobra oseba, (H51) da ji lahko zaupajo (H52) in da se bo potrudila pomagati, kolikor bo to v njeni moči. (H53) Govorilo se je, da je pozitivna oseba, (H54) zmožna empatije, (H55) celo, da je rojena za socialno delavko (H56) in da jim jo je poslal sam Bog. (H57)

Je pa bila iskreno včasih obravnava nekoliko slabša, ko so bile zaposlene pod stresom oziroma že nekoliko izgorele. (H58) A uporabniki so dejali, da jih povsem razumejo in da jim ničesar ne zamerijo.

IZPIS PODČRTANIH DELOV IZJAV IN BESED IZ INTERVJUJA H S ŠTUDENTKO 8:

H1: »Socialna delavka se je uporabniku predstavila ...«

H2: »... ga sprejela s preprostimi vprašanji o vremenu in počutju.«

H3: »... je vzela vlogo ...«

H4: »... jo skrbno pregledala ...«

H5: »... v primeru, da je kaj manjkalo oziroma bilo kaj narobe izpolnjeno, to tudi dopolnila oziroma popravila.«

H6: »... so vlogo izpolnili oziroma dopolnili s pomočjo socialne delavke.«

H7: »... je pogledala tudi v računalniško bazo podatkov ...«

H8: »... uporabniku povedala, ali je do pravice upravičen ...«

H9: »... koliko sredstev bo dobil in kdaj.«

H10: »... ga je povprašala še o njegovem življenju nasploh.«

H11: »... je dejansko spoznala njegovo življenjsko situacijo ...«

H12: »... mu predlagala še kakšno pravico, za katero morda ni vedel, da bi lahko bil do nje upravičen.«

H13: »Včasih se je tudi zgodilo, da je uporabnika poslala drugam, na drug oddelek, organizacijo, kjer bi mu znali še dodatno pomagati.«

H14: »... je imela res veliko znanja ...«

H15: »... z vseh področij centra ...«

H16: »... ji je primanjkovalo časa za delo z uporabniki.«

H17: »Na oddelku je bilo premalo zaposlenih ...«

H18: »... na vsakem oddelku po en.«

H19: »Na eno socialno delavko je tako prišlo preveč uporabnikov ...«

H20: »... veliko odločitev o pravicah ...«

H21: »... dodatno pa ji je čas kradlo tudi urejanje papirjev.«

- H22: »... birokracijo, zaradi katere zaposleni izgubijo veliko časa za urejanje spisov ...«
- H23: »... mora biti vse zapisano ...«
- H24: »... vneseno v raznorazne programe.«
- H25: »... dela preglavice uporabnikom ...«
- H26: »... kljub svoji stiski slediti predolgim ...«
- H27: »... zapletenim postopkom ...«
- H28: »... dokazovati položaj, v katerem so se znašli, če želijo dobiti sredstva.«
- H29: »... povsem nepotrebno, saj so osnovni podatki razvidni iz računalniških evidenc.«
- H30: »... jih spravlja v še večjo stisko ...«
- H31: »... potrebno, saj se tako vodi neka evidenca ...«
- H32: »... se pravičneje dodeljuje sredstva.«
- H33: »Dodeljevanje na podlagi prostega preudarka je bilo pri nas korektno ...«
- H34: »... je socialna delavka spoznala življenjsko situacijo vsakega uporabnika ...«
- H35: »... pogledala v bazo podatkov.«
- H36: »... smo se izognili nekim predvidevanjem na podlagi videza.«
- H37: » ... ne smemo sklepati, da ima stranske dohodke od dela na črno, ki niso razvidni iz evidenc.«
- H38: »... je potrebno upoštevati kodeks etičnih načel ...«
- H39: »... imeti spoštljiv odnos z vsemi uporabniki ...«
- H40: »... jih sprejemati take, kot so ...«
- H41: »... pravično dodeljevati sredstva.«
- H42: »... nisem opazila kakršnekoli diskriminatorne obravnave ...«
- H43: »... so se zaposlene zavedale svojih stereotipov oziroma predsodkov ...«
- H44: »... niso dopustile, da bi ti vplivali na njihove odločitve.«

H45: »... je bila obravnava uporabnikov kakovostna ...«

H46: »... se je z uporabniki vzpostavil pristen odnos.«

H47: »... je lahko dobro delala socialno delo ...«

H48: »... dejansko pomagala uporabnikom.«

H49: »... se je zaradi majhnosti območja, ki ga pokriva naš center, veliko hitreje ustvaril odnos ...«

H50: »... smo skorajda vsakega uporabnika že tako ali tako osebno poznali.«

H51: »... socialna delavka dobra oseba ...«

H52: »... ji lahko zaupajo ...«

H53: »... da se bo potrudila pomagati, kolikor bo to v njeni moči.«

H54: »... je pozitivna oseba ...«

H55: »... zmožna empatije ...«

H56: »... da je rojena za socialno delavko ...«

H57: »... jim jo je poslal sam Bog.«

H58: »... včasih obravnava nekoliko slabša, ko so bile zaposlene pod stresom oziroma že nekoliko izgorele.«

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
H1	<i>Socialna delavka se je uporabniku predstavila ...</i>	Predstavitev socialne delavke uporabniku	Predstavitev socialnega delavca	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO

H2	<i>... ga sprejela s preprostimi vprašanji o vremenu in počutju.</i>	Sprejem uporabnika s preprostimi vprašanji o vremenu in počutju	Sprejem uporabnika z neformalnim pogovorom	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
H3	<i>... je vzela vlogo ...</i>	Sprejem vloge	Sprejem vloge	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
H4	<i>... jo skrbno pregledala ...</i>	Skrben pregled vloge	Pregled vloge	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
H5	<i>... v primeru, da je kaj manjkalo oziroma bilo kaj narobe izpolnjeno, to tudi dopolnila oziroma popravila.</i>	V primeru manjka oziroma napak dopolnitev oziroma popravek vloge	Dopolnitev ali popravek izpolnjene vloge s strani socialnega delavca	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO

H6	<i>... vlogo izpolnili oziroma dopolnili s pomočjo socialne delavke.</i>	Izpolnitev oziroma dopolnitev vloge s pomočjo socialne delavke	Pomoč pri izpolnitvi ali dopolnitvi vloge	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
H7	<i>... pogledala tudi v računalniško bazo podatkov ...</i>	Vpogled v računalniško bazo podatkov	Vpogled v računalniško bazo podatkov	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
H8	<i>... uporabniku povedala, ali je do pravice upravičen ...</i>	Izrečena (ne)upravičenost do pravice	Seznanimatev z (ne)upravičenostjo o vložene pravice	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
H9	<i>... koliko sredstev bo dobil in kdaj.</i>	Količina dobljenih sredstev in čas	Seznanimatev s količino sredstev in časom nakazila pravice, do katere je uporabnik upravičen	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO

H10	<i>... ga je povprašala še o njegovem življenju nasploh.</i>	Povpraševanje uporabnika o njegovem življenju nasploh	Povpraševanje uporabnika o njegovi življenjski situaciji	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
H11	<i>... je dejansko spoznala njegovo življenjsko situacijo ...</i>	Dejansko spoznavanje uporabnikov življenjske situacije	Spoznana življenjska situacija uporabnika	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
H12	<i>... mu predlagala še kakšno pravico, za katero morda ni vedel, da bi lahko bil do nje upravičen.</i>	Predlagane dodatne možne upravičene pravice, za katere uporabnik ni vedel	Opredelitev pravic, do katerih je uporabnik upravičen	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO
H13	<i>Včasih se je tudi zgodilo, da je uporabnika poslala drugam, na drug oddelek, organizacijo, kjer bi mu znali še dodatno pomagati.</i>	Zaradi dodatne pomoči občasna napotitev uporabnika na drug oddelek oziroma organizacijo	Napotitev uporabnika na drug oddelek oziroma organizacijo	Upoštevanje smernic kataloga	KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO

H14	<i>... je imela res veliko znanja ...</i>	Velika količina znanja	Velika količina znanja	Zadostna količina znanja	ZNANJE SOCIALNIH DELAVCEV
H15	<i>... z vseh področij centra ...</i>	Z vseh področij centra	Znanje z vseh področij centra	Zadostna količina znanja	ZNANJE SOCIALNIH DELAVCEV
H16	<i>.. ji je primanjkovalo časa za delo z uporabniki.</i>	Primanjkovanje časa za delo z uporabniki	Pomanjkanje časa za delo z uporabniki	Nezadostna količina časa	KOLIČINA ČASA
H17	<i>Na oddelku je bilo premalo zaposlenih ...</i>	Na oddelku premalo zaposlenih	Premalo zaposlenih na oddelku	Pomanjkanje kadra	KOLIČINA KADRA
H18	<i>... na vsakem oddelku po en.</i>	Eden na vsakem oddelku	Zgolj en socialni delavec na oddelek	Pomanjkanje kadra	KOLIČINA KADRA
H19	<i>Na eno socialno delavko je tako prišlo preveč uporabnikov ...</i>	Na eno socialno delavko preveč uporabnikov	Na enega zaposlenega preveliko število uporabnikov	Nezadostna količina zaposlenih	KOLIČINA KADRA
H20	<i>... veliko odločitev o pravicah ...</i>	Veliko odločitev o pravicah	Velika količina odločitev o pravicah	Nezadostna količina zaposlenih	KOLIČINA KADRA
H21	<i>... dodatno pa ji je čas kradlo tudi urejanje papirjev.</i>	Dodatna izguba časa zaradi urejanja papirjev	Izguba časa zaradi urejanja dokumentacije	Nezadostna količina časa	KOLIČINA ČASA
H22	<i>... birokracijo, zaradi katere zaposleni izgubijo veliko časa za urejanje spisov ...</i>	Velika izguba časa zaposlenih zaradi urejanja spisov	Poraba časa zaradi urejanja dokumentacije	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
H23	<i>... mora biti vse zapisano ...</i>	Potrebnost zapisovanja vsega	Zapisovanje vsega	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP

H24	<i>... vneseno v raznorazne programe.</i>	Vnašanje v raznorazne programe	Vnašanje v programe	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
H25	<i>... dela preglavice uporabnikom ...</i>	Povzročanje preglavic uporabnikom	Povzročanje škode uporabnikom	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
H26	<i>... kljub svoji stiski slediti predolgim ...</i>	Kljub stiski sledenje predolgim postopkom	Predolgi postopki	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
H27	<i>... zapletenim postopkom ...</i>	Zapleteni postopki	Zapleteni postopki	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
H28	<i>... dokazovati položaj, v katerem so se znašli, če želijo dobiti sredstva.</i>	Pridobitev sredstev z dokazovanjem položaja, v katerem so se znašli	Pridobitev sredstev pogojena z uporabnikovim dokazovanjem lastne življenjske situacije	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
H29	<i>... povsem nepotrebno, saj so osnovni podatki razvidni iz računalniških evidenc.</i>	Nepotrebnost dokazovanja zaradi razvidnosti podatkov iz računalniških evidenc	Nepotrebnost dokazovanja zaradi razvidnosti podatkov iz računalniških evidenc	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
H30	<i>... jih spravlja v še večjo stisko ...</i>	Spravljanje uporabnikov v še večjo stisko	Večanje stisk uporabnikov	Negativna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
H31	<i>... potrebno, saj se tako vodi neka evidenca ...</i>	Potrebno za vodenje evidenc	Vodenje evidenc	Pozitivna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP
H32	<i>... se pravičnejše dodeljuje sredstva.</i>	Pravičnejše dodeljevanje sredstev	Pravičnejše dodeljevanje sredstev	Pozitivna plat birokracije	BIROKRATSKI PRISTOP

H33	<i>Dodeljevanje na podlagi prostega preudarka je bilo pri nas korektno.</i>	Korektno dodeljevanje na podlagi prostega preudarka	Korektno dodeljevanje pravic	Strokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
H34	<i>... spoznala življenjsko situacijo vsakega uporabnika ...</i>	Spoznana življenjska situacija vsakega uporabnika	Spoznana življenjska situacija uporabnika	Strokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
H35	<i>... pogledala v bazo podatkov.</i>	Vpogled v bazo podatkov	Vpogled v bazo podatkov	Strokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
H36	<i>... smo se izognili nekim predvidevanjem na podlagi videza.</i>	Izognitev predvidevanju na podlagi videza	Nepredvidevanje na podlagi videza	Strokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
H37	<i>... ne smemo sklepati, da ima stranske dohodke od dela na črno, ki niso razvidni iz evidenc.</i>	Prepoved sklepanja o stranskih dohodkih od dela na črno, ki niso razvidni iz evidenc	Nesklepanje samo na podlagi razvidnih evidenc	Strokovno odločanje	PROSTI PREUDAREK
H38	<i>... potrebno upoštevati kodeks etičnih načel ...</i>	Potrebnost upoštevanja kodeksa etičnih načel	Upoštevanje smernic kodeksa	Upoštevanje smernic kodeksa	KODEKS ETIČNIH NAČEL V SOCIALNEM VARSTVU
H39	<i>... imeti spoštljiv odnos z vsemi uporabniki ...</i>	Spoštljiv odnos do vseh uporabnikov	Spoštljiv odnos	Upoštevanje smernic kodeksa	KODEKS ETIČNIH NAČEL V SOCIALNEM VARSTVU
H40	<i>... jih sprejemati take, kot so ...</i>	Sprejemanje uporabnikov takih, kot so	Sprejemanje uporabnikov takšnih, kot so	Upoštevanje smernic kodeksa	KODEKS ETIČNIH NAČEL V SOCIALNEM VARSTVU

H41	<i>... pravično dodeljevati sredstva.</i>	Pravično dodeljevanje sredstev	Pravično dodeljena sredstva	Upoštevanje smernic kodeksa	KODEKS ETIČNIH NAČEL V SOCIALNEM VARSTVU
H42	<i>... nisem opazila kakršnekoli diskriminatorne obravnave ...</i>	<i>Nezaznavanje kakršnekoli diskriminatorne obravnave</i>	<i>Nezaznavanje diskriminatornih obravnav</i>	Nediskriminatorna obravnava	DISKRIMINACIJA
H43	<i>... so se zaposlene zavedale svojih stereotipov oziroma predsodkov...</i>	Zavedanje zaposlenih o svojih stereotipih oziroma predsodkih	Zavedanje lastnih stereotipov oziroma predsodkov	Nediskriminatorna obravnava	DISKRIMINACIJA
H44	<i>... niso dopustile, da bi ti vplivali na njihove odločitve.</i>	Nedopustitev stereotipom in predsodkom vplivati na odločitve zaposlenih	Preprečitev vpliva stereotipov in predsodkov na odločanje	Nediskriminatorna obravnava	DISKRIMINACIJA
H45	<i>... je bila obravnava uporabnikov kakovostna ...</i>	Kakovostna obravnava uporabnikov	Kakovostna obravnava uporabnikov	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
H46	<i>... se je z uporabniki vzpostavil pristen odnos.</i>	Z uporabniki vzpostavljen pristen odnos	Vzpostavljen pristen odnos z uporabnikom	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
H47	<i>... lahko dobro delala socialno delo ...</i>	Omogočeno dobro opravljanje socialnega dela	Udejanjanje kakovostnega socialnega dela	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
H48	<i>... dejansko pomagala uporabnikom.</i>	Dejanska pomoč uporabnikom	Nudenje pomoči uporabniku	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK

H49	<i>... se je zaradi majhnosti območja, ki ga pokriva naš center, veliko hitreje ustvaril odnos ...</i>	Zaradi majhnosti območja, ki ga pokriva center, veliko hitreje ustvarjen odnos	Zaradi majhnosti območja, ki ga pokriva center, veliko hitreje ustvarjen odnos z uporabnikom	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
H50	<i>... smo skorajda vsakega uporabnika že tako ali tako osebno poznali.</i>	Osebno poznavanje skoraj vsakega uporabnika	Osebno poznavanje uporabnikov	Kakovosten osebni stik	OSEBNI STIK
H51	<i>... socialna delavka dobra oseba ...</i>	Socialna delavka dobra oseba	Dobre osebe	Osebnostno primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV
H52	<i>... ji lahko zaupajo ...</i>	Možno zaupanje	Zaupanje s strani uporabnikov	Osebnostno primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV
H53	<i>... da se bo potrudila pomagati, kolikor bo to v njeni moči.</i>	Trud socialne delavke pomagati, kolikor bo to v njeni moči	Truditi se pomagati po lastnih zmožnostih	Osebnostno primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV
H54	<i>... je pozitivna oseba ...</i>	Pozitivna oseba	Pozitivni socialni delavci	Osebnostno primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV
H55	<i>... zmožna empatije ...</i>	Zmožnost empatije	Empatični socialni delavci	Osebnostno primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV
H56	<i>... da je rojena za socialno delavko ...</i>	Rojena za socialno delavko	Rojeni za opravljanje poklica socialnega dela	Osebnostno primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV
H57	<i>... jim jo je poslal sam Bog.</i>	Poslana od Boga	Od Boga poslani socialni delavci	Osebnostno primerni socialni delavci	OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV

H58	<i>... včasih obravnavava nekoliko slabša, ko so bile zaposlene pod stresom oziroma že nekoliko izgorele.</i>	Občasno nekoliko slabša obravnavava zaradi stresa oziroma izgorelosti zaposlenih	Nekakovostno obravnavanje uporabnikov	Negativni vpliv na obravnavo	STRES IN IZGORELOST
-----	---	---	---	---------------------------------	------------------------

13.3 KATEGORIZIRANJE

TEMA: KATALOG JAVNIH POOBLASTIL, NALOG PO ZAKONU IN STORITEV, KI JIH IZVAJAJO CENTRI ZA SOCIALNO DELO

▪ UPOŠTEVANJE SMERNIC KATALOGA

Upoštevanje smernic kataloga:

- Udejanjanje kakovostnega socialnega dela (B1)
- Upoštevanje smernic kataloga pri delu z uporabniki (B2), (E1)
- Vzetje zadostne količine časa (B3)
- Opredelitev pravic, do katerih je uporabnik upravičen (B6), (E11), (F5), (G8), (H12)
- Seznanitev z (ne)upravičenostjo vložene pravice (E9), (F3), (H8)
- Seznanitev s količino sredstev in časom nakazila pravice, do katere je uporabnik upravičen (E10), (F4), (H9)
- Potek obravnave uporabnikov večinoma po smernicah kataloga (E12)
- Potek obravnave uporabnikov po smernicah kataloga v primeru zadostne količine časa (E13)
- Napotitev uporabnika na drug oddelek oziroma organizacijo (G9), (H13)
- Predstavitev socialnega delavca (H1)
- Vpogled v računalniško bazo podatkov (H7)

Vloga:

- Pregled vloge (E3), (F1), (G4), (H4)
- Pregled dokazil (E4)
- Seznanitev z manjkajočimi dokazili (E5)
- Poziv k čimprejšnji dopolnitvi vloge z manjkajočimi dokazili (E6)
- Seznanitev uporabnika z roki (F6)
- Pomoč pri izpolnitvi ali dopolnitvi vloge (F7), (G3), (H6)
- Dopolnitev ali popravek izpolnjene vloge s strani socialnega delavca (G5), (H5)
- Sprejem vloge (H3)

Širše okoliščine uporabnika:

- Pogovor z uporabnikom (B4)
- Spoznana življenjska situacija uporabnika (B5), (E8), (H11)
- Opredeljen razlog prihoda (E2), (G2)

- Povpraševanje uporabnika o njegovi življenjski situaciji (E7), (F2), (H10)
- Sprejem uporabnika z neformalnim pogovorom (G1), (H2)
- Spontano razvit pogovor z uporabnikom (G6)
- Uporabnikovo pripovedovanje o njegovem življenju (G7)
- **NEUPOŠTEVANJE SMERNIC KATALOGA**

Neupoštevanje smernic kataloga:

- Delo z uporabniki ne po smernicah kataloga (A1), (C1), (D1)
- Nevzetje zadostne količine časa (A2), (C3)
- Neopredelitev pravic, do katerih je uporabnik upravičen (A5), (C6)
- Nenapotitev uporabnika na drug oddelek oziroma organizacijo (A6)
- Neupoštevanje vzroka oziroma namena prihoda (A8)
- Neupoštevanje smernic kataloga zaradi preobremenjenosti socialnih delavcev (C7)
- Potek obravnave po hitrem postopku (D2)
- Omejen čas za delo s posameznim uporabnikom (D3)
- Ureditev zgolj nujnih stvari za postopek (D5)

Vloga:

- Zgolj oddaja vloge (A7), (C2), (D4)

Širše okoliščine uporabnika:

- Nepoznavanje življenjske situacije uporabnika (A3), (C4)
- Nepoizvedovanje po življenjski situaciji uporabnika (A4), (C5)
- Uporabniki nedeležni potrebnega pogovora (A9)
- Neizveden obsežen pogovor z uporabnikom (D6)
- Neosebna obravnava (D7)

TEMA: PROSTI PREUDAREK

- **STROKOVNO ODLOČANJE**
 - Koristnost pogovora za spoznavanje življenjske situacije uporabnika (E26)
 - Možnost vpliva zaposlenih na pravičnost odločanja (E27)
 - Količina dodeljenih sredstev utemeljena na podlagi poznavanja uporabnikove situacije (E28)
 - Poznavanje uporabnikovih potreb (E29)
 - Korektno dodeljevanje pravic (F71), (H33)

- Preučevanje okoliščin (F72)
- Seznaiter uporabnikov z razlogi za morebitno zmanjšanje določene količine sredstev pomoči (F73)
- Spoznana življenjska situacija uporabnika (G10), (H34)
- Vpogled v bazo podatkov (H35)
- Nepredvidevanje na podlagi videza (H36)
- Nesklepanje samo na podlagi razvidnih evidenc (H37)

▪ NESTROKOVNO ODLOČANJE

Nestrokovno odločanje:

- Velik problem (C54)
- Pojavljanje napak pri delu zaposlenih (C55)
- Opažanje nepravilnosti s strani uporabnikov (C57)
- Pojavljanje nepravilnosti (D69)

Doživljanje uporabnikov:

- Jeza uporabnikov (B46), (C58)
- Zgolj upanje na koristno odločitev socialnih delavcev (B48)

Dodeljevanje sredstev:

- Razlike pri dodeljevanju izredne denarne pomoči (A50), (C45), (C56)
- Za enak primer (ne)dodeljena izredna denarna pomoč (A51), (B50), (C60)
- Velike denarne razlike v količini dodeljene izredne denarne pomoči (A52), (B51), (C59)
- Slovenski družini odobrena izredna denarna pomoč v najvišjem možnem znesku (C47)
- Načrtno spregledanje dejstev za dodelitev večjega zneska izredne denarne pomoči slovenski družini (C48)
- Romski družini dodeljen minimalni upravičeni znesek (C49)
- Neizkoriščanje možnosti za dodelitev večjega zneska romski družini (C50)

Odločanje socialnih delavcev:

- Prihodnost uporabnikov odvisna od dodeljenega socialnega delavca (A53), (B47)
- Prihodnost uporabnikov odvisna od kakovosti dela dodeljenega socialnega delavca (A54)

- Odločitve na podlagi nepoznavanja življenjskih situacij uporabnikov (B49)
- Neupoštevanje zakonskih predpisov (B52)
- Sprejemanje odločitev na podlagi stereotipov in predsodkov (C46)
- Sprejemanje odločitev na podlagi stereotipov in predsodkov o Romih (C51), (C52)
- Sprejemanje odločitev na podlagi mnenja o neupravičenosti Romov do življenja na račun davkoplačevalcev (C53)
- Razsodba socialnih delavcev po lastni presoji (D70)
- Neutemeljenost odločitev (D71)
- Odločanje na podlagi poznanstev (D72)
- Odločanje na podlagi simpatij (D73)
- Odločanje na podlagi stalnosti uporabnikov (D74)
- Odločanje na podlagi osebnih preferenc (D75)

TEMA: KODEKS ETIČNIH NAČEL V SOCIALNEM VARSTVU

▪ UPOŠTEVANJE SMERNIC KODEKSA

Upoštevanje smernic kodeksa: (G67), (H38)

- Zavezovanje k pravični obravnavi (C41)
- Ključno upoštevanje smernic kodeksa pri delu z določenimi uporabniki (E54)
- Izognitev vplivu stereotipov in predsodkov (E55)
- Izognitev diskriminatorni obravnavi (E56)
- Kodeks kot vodilo (F62), (G68)
- Spoštljiv odnos (F63), (G69), (H39)
- Seznanitev zaposlenih s kodeksom že na samem začetku (F64)
- Pomembno za vzpostavitev odnosa (F65)
- Dostopnost pravic vsem uporabnikom (F66)
- Pravično dodeljena sredstva (F67), (F70), (H41)
- Korektno opravljanje dela (F69)
- Napotitev drugam (G60)
- Sprejemanje uporabnikov takšnih, kot so (G70), (H40)

▪ NEUPOŠTEVANJE SMERNIC KODEKSA

Neupoštevanje smernic kodeksa: (B31), (C42), (D76)

- Diskriminatorno delovanje (A45), (B32)
- Kodeks etičnih načel kot okras (A46), (C43)

- Nepravične obravnave (A47), (B34)
- Razlike v obravnavah med prejšnjimi in na novo dodeljenimi socialnimi delavci (A48)
- (Ne)zadovoljstvo uporabnikov z delom na novo dodeljenih socialnih delavcev (A49)
- Neenaka dostopnost do pravic (B33)

TEMA: BIROKRATSKI PRISTOP

- **POZITIVNA PLAT BIROKRACIJE**
 - Večja pravičnost v korist države (B35)
 - Vodenje evidence (C33), (H31)
 - Pravičnejše dodeljevanje sredstev (E30), (G29), (H32)
 - Pravilno dodeljevanje pravic (E33)
 - Dokumentacija kot dokaz (F23)
- **NEGATIVNA PLAT BIROKRACIJE**

Negativna plat birokracije:

- Nekoristnost uporabnikom (B36), (F22)
- Poraba časa zaradi urejanja dokumentacije (A12), (A14), (B40), (E39), (G30), (H22)
- Pomanjkanje časa za pogovor z uporabnikom (B41), (F24)
- Izguba pomena socialnega dela (B42)
- Socialni delavci niso videni kot pomagajoče osebe (B43)
- Socialni delavci videni kot inšpektorji (B44)
- Otežen dostop do nujno potrebnih sredstev (B45)
- Nepomembnost birokracije (C30)
- Povzročanje škode uporabnikom (D8), (G19), (H25)
- Obravnava uporabnikov kot predmetov na tekočem traku (D9)
- Podobnost obravnave uporabnika s postopkom izdelave osebne izkaznice na upravni enoti (D10)
- Preprečevanje udejanjanja socialnega dela (F21)
- Redka odprava na teren (F25)
- Odprava na teren le v nujnih primerih (F26)
- Zapisovanje vsega (H23)
- Vnašanje v programe (H24)
- Nepotrebnost dokazovanja zaradi razvidnosti podatkov iz računalniških evidenc (H29)

Odnos do uporabnikov:

- Necelostna obravnava uporabnikov (A11), (E40)
- Pridobitev sredstev pogojena z uporabnikovim dokazovanjem lastne življenjske situacije (A13), (G25), (H28)
- Neosredotočenost na probleme uporabnikov (A15), (B37), (C31), (G31)

Doživljanje uporabnikov:

- Večanje stisk uporabnikov (B38), (H30)
- Stiska zaradi izpolnjevanja obrazcev (B39), (C34)
- Poglobitev težav uporabnikov (G24)

Postopki:

- Posvečanje pozornosti papirjem (C32)
- Nepomembnost pogovora z uporabnikom (C35)
- Pomembnost pravilno izpolnjenih odločb (C36)
- Dolge vrste (D11)
- Neoseben pristop (D12)
- Nepotrebna dokumentacija (D13), (G28)
- Podaljševanje postopkov (E31)
- Zakompliciranje postopkov (E32)
- Dolgotrajni postopki (E34)
- Mučni postopki (E35), (H27)
- Nerazumljivi postopki (E36), (G18)
- Potrebno dodatno pojasnjevanje uporabnikom (E37)
- Prezapleteni postopki (G20)
- Predolgi postopki
- Čakanje na sredstva kljub nujnosti (G22)
- Prepozno dobljena sredstva (G23)
- Prilaganje dokazil (G26)
- Nedostopnost dokazil (G27)
- Zapleteni postopki (H27)

Doživljanje zaposlenih:

- Birokracija kot problem zaposlenim (E38)
- Povzročanje stresa in izgorelosti zaposlenim (G32)

TEMA: KOLIČINA ČASA

- **ZADOSTNA KOLIČINA ČASA**
 - Uporaba znanja v primeru zadostne količine časa (A31)
 - Znati vzeti si čas za vsakega uporabnika (E17)
 - Celostna obravnava uporabnikov (E18)
 - Pogovor v primeru jasno izražene želje s strani uporabnika (E19)
 - Trud za vzetje potrebne količine časa za delo z uporabnikom (F28)
 - Nikdar zgolj oddaja vloge (F29)
- **NEZADOSTNA KOLIČINA ČASA**
 - Neudejanjanje socialnega dela (A10), (B7), (C13), (D26)
 - Nenudenje pomoči uporabnikom (A24)
 - Nevzpostavitev delovnega odnosa (A25)
 - Neuporaba konceptov (A26)
 - Ohranjen osebni stil dela (B8)
 - Ostajanje v službi po končanem delavniku (B9)
 - Neudejanjanje socialnega dela po naučenem načinu (C14)
 - Nekakovostno opravljeno delo (E14), (F34)
 - Dolge čakalne vrste (E15)
 - Nezmožnost vzetja zadostne količine časa za posameznega uporabnika (E16)
 - Pomanjkanje časa za delo z uporabniki (F27), (G47), (H16)
 - Želja po večji količini časa za obiskovanje na domu (F30)
 - Želja po večji količini časa za obsežnejše pogovore (F31)
 - Sprejemanje uporabnikov v času malice (F32), (G49)
 - Predčasno prihajanje v službo (F33), (G48)
 - Neopravljeno delo (F35), (G50)
 - Izguba časa zaradi urejanja dokumentacije (H21)

TEMA: KOLIČINA KADRA

- **ZADOSTNA KOLIČINA ZAPOSLENIH**
- **NEZADOSTNA KOLIČINA ZAPOSLENIH**

Nezadostna količina zaposlenih:

- Premalo zaposlenih na oddelku (A16), (B12), (C12), (F36), (G39), (H17)
- Rastoče število uporabnikov (A17), (B13)
- Padajoče število zaposlenih (A18), (B14)
- Na enega zaposlenega preveliko število uporabnikov (D27), (F37), (H19)
- Zgolj en socialni delavec na oddelok (G38), (H18)
- Nezadostovanje pomoči študentov na praksi (D28)
- Potreba po zaposlitvi novih socialnih delavcev (D29), (G37)
- Pomanjkanje kadra, predvsem v času zaključnih poročil (E42)

Delo:

- Nekakovostno socialno delo (A19)
- Zgolj oddaja vloge (B16)
- Neobvladljivo sprotno delo (E41)
- Velika količina odločitev o pravicah (H20)

Doživljanje socialnih delavcev:

- Frustrirani zaposleni (A20)
- Pogoste odpovedi s strani zaposlenih (B15)
- Preobremenjenost socialnih delavcev (D30)

Delo in sodelovanje manjše enote:

- Med seboj povezani socialni delavci (G40)
- Medsebojna pomoč (G41)
- Skupinsko delo (G42)
- Skupno delo na težjih primerih (G43)
- Porazdelitev nalog (G44)
- Porazdelitev odgovornosti (G45)
- Bolje izkoriščen čas (G46)

TEMA: STRES IN IZGORELOST

- **BREZ VPLIVA NA OBRAVNAVO**
 - Zaposleni pod stresom (B10)
 - Kljub stresu ohranjen osebni stil dela (B11)

- Odsotnost stresa in izgorelosti (E46)
- Zmanjšanje vpliva na podlagi pogovorov med zaposlenimi (E47)
- Nič manj kvalitetno delo (F42)

▪ NEGATIVNI VPLIV NA OBRAVNAVO

Negativni vpliv na obravnavo:

- Zaposleni pod stresom (C8)
- Zaposleni pod negativnim stresom (D31)
- Pomanjkanje priložnosti za pozitiven stres (D32)
- Pomanjkanje izzivov (D33)
- Nekakovostno obravnavanje uporabnikov (D45), (G36), (H58)
- Pojav stresa ob težjih primerih (E43)
- Pojav stresa ob slabih dnevih (E44)
- Počasnejši potek obravnave (F44)

Počutje zaposlenih:

- Izgoreli zaposleni (A21), (D42), (F47)
- Utrujenost socialnih delavcev (D36)
- Odsotnost socialnih delavcev (D37)
- Psihosomatske bolezni socialnih delavcev (D38)
- Apatični socialni delavci (D39)
- Nemotiviranost socialnih delavcev (D40)
- Želja po menjavi delovnega mesta (D41)
- Kratkotrajna jutranja motiviranost (D43)
- Pomanjkanje energije ob koncu delavnika (D44)
- Pomanjkanje energije (F38)
- Tarnanje o glavobolih (F39)
- Tarnanje o stresu (F40)
- Tarnanje o izgorelosti (F41)
- Padec koncentracije (F43)
- Nezadovoljstvo na delovnem mestu (G35)

Delo:

- Stresno delo (A22)
- Neudejanjanje socialnega dela (C9)
- Izgorelost zaradi prevelike količine dela (C10)
- Nekakovostno socialno delo (C11)
- Potek strogo po predpisih (D34)
- Dokumentiranje (D35)
- Vpliv na slabšo kakovost dela (E45)
- Izčrpavajoče delo (F45)
- Energijsko izčrpavajoče vnašanje podatkov v sisteme (F46)
- Nezmožnost kakovostnega opravljanja dela (F48), (G34)
- Počasneje narejeno delo (G33)

TEMA: OSEBNI STIK

▪ KAKOVOSTEN OSEBNI STIK

Kakovosten osebni stik:

- Pogovor z uporabnikom (A33)
- Nudenje pomoči uporabniku (A34), (H48)
- Kakovostna obravnava uporabnika (D14), (H45)
- Lažji potek dela (D17)
- Pozdrav uporabniku (D21)
- Z uporabnikom vzpostavljen očesni stik (D22)
- Pomembnost dobro vzpostavljenega osebnega stika (E22)
- Vpliv na dobro kakovost obravnave uporabnika (E23)

Odnos z uporabniki:

- Vzpostavljen pristen odnos z uporabnikom (A32), (E20), (F11), (F56), (G11), (H46)
- Vzpostavljen delovni odnos z uporabnikom (D15), (F61)
- Zaupanje s strani uporabnikov (D16), (F19)
- Lažja delitev stiske s strani uporabnika (D18)
- Uporabnik slišan (D19)
- Uporabnik sprejet takšen, kot je (D20)
- Pogovarjanje z uporabnikom (D23)

- Pridobljena definicija problema (D24)
- Soustvarjanje rešitev (D25)
- S strani uporabnikov izražena potreba po pogovoru (E21)
- Zaupanje številnih težav s strani uporabnikov (E24), (F58)
- Uporabnikom koristen pogovor (E25)
- Osnovna sestavina obravnave (F8)
- Prijeten odziv uporabnikov (F9)
- Sodelovanje uporabnikov (F10)
- Poslušanje uporabnikov (F16), (G16)
- Slišanje uporabnikov (F17)
- Empatično odzivanje socialnih delavcev (F18)
- Udejanjanje kakovostnega socialnega dela (F20), (H47)
- Tikanje socialnih delavcev (F57)
- Sprejemanje socialnih delavcev (F59)
- Zaupne teme med socialnimi delavci in uporabniki (F60)
- Socialni delavci enakovredni uporabnikom (G12)
- Približati se uporabnikom tam, kjer so (G13)
- Spoštovanje uporabnikov (G14)
- Neobsojanje uporabnikov (G15)
- Razumljivo razloženi postopki (G17)
- Zaradi majhnosti območja, ki ga pokriva center, veliko hitreje ustvarjen odnos z uporabniki (H49)
- Osebno poznavanje uporabnikov (H50)

Značilnosti socialnih delavcev:

- Nasmejanost socialnih delavcev (F12)
- Odločnost socialnih delavcev (F13)
- Skrb socialnih delavcev (F14)
- Spodbujanje uporabnikov k urejanju stvari (F15)
- **MANJ KAKOVOSTEN OSEBNI STIK**
 - Nekakovostno zgrajen osebni stik (B17)
 - Nepristen odnos (B18)
 - Nezanimanje za življenjsko situacijo uporabnikov (B19)
 - Nezaupanje s strani uporabnikov (B20), (C26)
 - Nezmožnost izvedeti za probleme uporabnikov (B21)

- Zgolj oddaja vloge (B22)
- Neizkoriščen čas (C27)
- Nepoznavanje življenjske situacije uporabnika (C28)
- Posvečanje birokraciji (C29)

TEMA: OSEBNOST SOCIALNIH DELAVCEV

▪ OSEBNOSTNO PRIMERNI SOCIALNI DELAVCI

- Želja zaposlenih pomagati uporabnikom (A23)
- Dobre osebe (A27), (G51), (H51)
- Rojeni za opravljanje poklica socialnega dela (A28), (B26), (G52), (H56)
- V večini primerni socialni delavci (E48), (F49)
- Uspešnost pri delu (E49)
- Z obravnavo zadovoljni uporabniki (E50)
- Podkovani socialni delavci (F50)
- Sposobni socialni delavci (F51)
- Zgovorni socialni delavci (G53)
- Pozitivni socialni delavci (G54), (H54)
- Prijazni socialni delavci (G55), (H55)
- Empatični socialni delavci (G56)
- Zaupanje s strani uporabnikov (H52)
- Truditi se pomagati po lastnih zmožnostih (H53)
- Od Boga poslani socialni delavci (H57)

▪ OSEBNOSTNO MANJ PRIMERNI SOCIALNI DELAVCI

- Nekakovostno socialno delo (A35), (D51)
- Neprimernost zaposlenih za opravljanje poklica socialnega dela (A36)
- Znano, kdo nekorektno opravlja delo (A37)
- Pritoževanje uporabnikov nad socialnimi delavci, ki nekorektno opravljajo delo (A38)
- Znašanje nad uporabniki (A39)
- Vpitje nad uporabniki (A40)
- Diskriminatorna obravnava uporabnikov (B27), (C37)
- Nezdostno zgolj primerno znanje (C20)
- Nezmožnost biti socialni delavec (C21)
- Neposlušanje uporabnikov (C22)
- Nezmožnost komuniciranja z uporabniki (C23)
- Nesočutnost (C24)

- Nezmožnost vzpostavitve stika z uporabniki (C25)
- Neempatični socialni delavci (D47)
- Neprijazni socialni delavci (D48)
- Nerazumevajoči socialni delavci (D49)
- Nepošteni socialni delavci (D50)

TEMA: ZNANJE SOCIALNIH DELAVCEV

▪ PRIMERNO ZNANJE

- Znanje o kakovostnem načinu dela z uporabniki (B24)
- Uporaba znanja odvisna od odločitve zaposlenih (B25)
- Leta izkušenj (D60)
- Pridobljene kompetence za delo z ljudmi (D61)
- Znanje zaposlenih, kako pomagati uporabnikom (F52)
- Uspešno odgovorjena vprašanja uporabnikov (F53)
- Opažena suverenost socialnih delavcev (F54)
- Zaupanje socialnim delavcem (F55)

▪ ZADOSTNA KOLIČINA ZNANJA (B23)

- Udeleževanje raznolikih dodatnih predavanj in delavnic (A29), (C18)
- Zmožnost nudenja pomoči v raznolikih situacijah (A30), (G58)
- Uporaba znanja v primeru zadostne količine časa (A31)
- Velika količina znanja (C15), (E51), (G57), (H14)
- Pomanjkanje časa za uporabo znanja (C16), (C19)
- Dodatna izobraževanja (C17)
- Nudenje pomoči na podlagi svojega področja (E52)
- Nudenje pomoči na podlagi ostalih področij (E53)
- Znanje z vseh področij centra (H15)

▪ NEZADOSTNA KOLIČINA ZNANJA

- Pomanjkanje znanja (D56)
- Zgolj zaključena fakulteta (D57)
- Zgolj opravljen strokovni izpit (D58)
- Potreba po dodatnem izobraževanju (D59)
- Želja po novem znanju (G61)
- Redka udeležba na izobraževanjih (G62)
- Izobraževanja v oddaljenih krajih (G63)
- Nezmožnost udeleževanja izobraževanj zaradi nezadostne količine zaposlenih (G64)

- Nezmožnost udeleževanja izobraževanj zaradi velike količine dela (G65)
- Nezmožnost udeleževanja izobraževanj zaradi neodobrenega izostanka (G66)
- NEPRIMERNO ZNANJE
 - V primeru dvoma napotitev uporabnika drugam (G59)

TEMA: DISKRIMINACIJA

- NEDISKRIMINATORNA OBRAVNAVA
 - Nezaznavanje diskriminatornih obravnav (E57), (H42)
 - Nezaznavanje diskriminatornih obravnav na podlagi stereotipov oziroma predsodkov (F68)
 - Enakovredne obravnave (G71)
 - Zavedanje lastnih stereotipov oziroma predsodkov (H43)
 - Preprečitev vpliva stereotipov in predsodkov na odločanje (H44)
- DISKRIMINATORNA OBRAVNAVA

Diskriminatorna obravnava:

- Velik problem predsodki in stereotipi (D52)
- Neprimerne obravnave posameznih uporabnikov (D55)
- Jasno prikazana nezaželenost uporabnikov (D68)

Vera in etnična pripadnost:

- Zavračanje dela s pripadniki določene veroizpovedi (A41)
- Odkrito priznanje izogibanja delu s pripadniki določene veroizpovedi (A42)
- Napotovanje pripadnikov določene veroizpovedi k drugemu socialnemu delavcu (A43)
- Med zaposlenimi dogovori o prevzemu dela s pripadniki določene veroizpovedi (A44)
- Diskriminatorna obravnava nepoznanih uporabnikov na podlagi skupinske pripadnosti (B28)
- Diskriminatorna obravnava pripadnikov določenih etničnih skupin (B29), (C44)

Jezik:

- Diskriminiranje uporabnikov s slabim znanjem slovenskega jezika (D62)
- Diskriminiranje srbohrvaško govorečih uporabnikov (D63)

Odločanje socialnih delavcev:

- Nepravično odločanje (B30)
- Nevzetje zadostne količine časa za spoznavanje življenjske situacije uporabnika (C38)
- Sprejemanje odločitev na podlagi stereotipov oziroma predsodkov (C39)
- Odločanje v škodo uporabnikom (C40)
- Delovanje zaposlenih v skladu z njihovimi načeli (D53)
- Delovanje zaposlenih v skladu z njihovim notranjim sistemom vrednot (D54)
- Površna obravnava (D64)
- Predvidljiva obravnava (D65)
- Pojavljanje sklepov socialnih delavcev (D66)
- Socialni delavci v drži strokovnjakov (D67)

13.4 ODNOSNO KODIRANJE

POMANJKANJE KADRA IN POSLEDIČNO POMANJKANJE ČASA

NEUPOŠTEVANJE SMERNIC KATALOGOV IN DRUGIH ZAKONOV

OSEBNOSTNO MANJ PRIMERNI SOCIALNI DELAVCI (NA VEČJIH CENTRIH ZA SOCIALNO DELO)



MANJ KAKOVOSTNO OZIROMA NESTROKOVNO UDEJANJANJE SOCIALNEGA DELA (NEENAKE
OBRAVNAVE IN DISKRIMINACIJA)



SLABŠA KAKOVOST ŽIVLJENJ UPORABNIKOV

SLABŠE POČUTJE ZAPOSLENIH (STRES, IZGORELOST, FRUSTRACIJE)



POTREBA PO BOLJŠIH DELOVNIH POGOJIH:

ZAPOSILITEV VEČJEGA ŠTEVILA SOCIALNIH DELAVCEV, RAZBREMENITEV SOCIALNIH DELAVCEV
BIROKRACIJE

MANJŠE ENOTE CENTROV ZA SOCIALNO DELO



KAKOVOSTEN OSEBNI STIK



DODATNA IZOBRAŽEVANJA ZAPOSLENIH