

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Nina Verčnik
Izkušnje socialnih delavk z uporabniki, ki so napoteni na center za socialno delo
Diplomsko delo

Ljubljana, 2020

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Nina Verčnik

Izkušnje socialnih delavk z uporabniki, ki so napoteni na center za socialno delo

Diplomsko delo

Mentorica: doc. dr. Liljana Rihter

Ljubljana, 2020

Zahvaljujem se mentorici doc. dr. Liljani Rihter za vse napotke, usmeritve in pomoč pri pisanju diplomskega dela.

Zahvaljujem se tudi vsem socialnim delavkam, ki so bile pripravljene sodelovati v raziskavi za to delo.

Posebna zahvala gre moji družini in fantu Gregorju za vso podporo, ki so mi jo dajali v času študija.

Kaj pa, ko uporabniki ne želijo naše pomoči? Ali temu še vedno lahko rečemo »pomoč«?
Ali z njimi še vedno lahko »soustvarjamo« rešitve?

Povzetek

Izkušnje socialnih delavk z uporabniki, ki so napoteni na center za socialno delo

O uporabnikih, ki so napoteni po pomoč, je bilo narejenih že nekaj raziskav, ki nakazujejo na to, da se socialne delavke pogosto srečujejo z uporabniki, ki so napoteni in da si želijo več znanja za delo z njimi. To sem zaznala tudi sama, ko sem opravljala študijsko prakso na centru za socialno delo (CSD). Ker me zanima, kakšne so izkušnje socialnih delavk pri delu z uporabniki, ki so napoteni na CSD, sem opravila kvalitativno raziskavo na podlagi intervjujev na neslučajnostnem priložnostnem vzorcu, ki ga predstavlja 14 socialnih delavk, ki delajo na različnih področjih na CSD-ju. Intervjuje sem zapisala ter opravila odprto, osno in odnosno kodiranje.

Teoretska izhodišča, ki jih za lažje razumevanje in bolj podroben opis problema mojega raziskovanja uporabljam v svojem diplomskem delu, so: osnovni pojmi in definicija socialnega dela, opis koncepta delovnega odnosa, opis centra za socialno delo, definicija uporabnikov, ki so napoteni ter modeli in napotki za delo z njimi.

Iz opravljene kvalitativne analize podatkov sem ugotovila, da se večina socialnih delavk na CSD-ju pogosto srečuje z uporabniki, ki so napoteni. Najpogosteje se z njimi srečujejo na področju varstva otrok in družine ter na področjih, kjer se ukvarjajo s posledicami nasilja. Najmanj pogosto pa se z njimi srečujejo na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev.

Glede počutja pri delu z uporabniki, ki so napoteni, so bile socialne delavke v odgovorih precej neenotne, iz česar sklepam, da je na splošno počutje socialnih delavk pri delu z uporabniki, ki so napoteni, različno.

Kar se tiče teoretičnih znanj in strategij, večina socialnih delavk uporablja koncept delovnega odnosa. Glede ostalih znanj in strategij si niso bile tako enotne. Večinoma jih črpajo iz izobraževanj in iz samoiniciativnega učenja ter njihovih lastnosti in izkušenj. So se pa znanja in strategije, ki jih uporabljajo, v večini izkazala za uspešna tudi pri delu z uporabniki, ki so napoteni. Še posebej se je za uspešnega izkazal koncept delovnega odnosa.

Kar bi socialne delavke še potrebovale za boljšo kompetentnost pri delu z uporabniki, ki so napoteni, je po mnenju večine socialnih delavk izobraževanje, in sicer tako tisto, ki je organizirano iz strani nadrejenih, kakor izobraževanje v smislu samoiniciativnega učenja. Kot pomembni za boljšo kompetentnost so se izkazali tudi ustrezni delovni pogoji, med katerimi je v odgovorih najbolj izstopala podpora s strani sodelavcev in drugih strokovnjakov.

Glede na rezultate predlagam, da se na CSD-jih organizira več izobraževanj za socialne delavke, in sicer na temo obnavljanja znanja iz fakultete in na temo sodelovanja z uporabniki, ki so napoteni. Tudi sicer se mi zdi pomembno, da se organizira več izobraževanj, ki so socialnim delavkam dostopna, ter da se jim omogoči lažji dostop do literature. Predvsem pa se mi zdi pomembno, da se socialne delavke podpre, da so jim omogočene supervizije in intervizije, tako skupne kakor za posamezna področja dela ter da imajo že na splošno dovolj podpore s strani delovnega kolektiva. Pomembno je tudi, da nadrejeni upoštevajo pobude socialnih delavk pri spremembah zakonodaje.

Za nadaljnje raziskovanje predlagam, da se razišče doprinos mediacije in realitetne terapije k uspešnemu sodelovanju in delu z uporabniki, ki so napoteni, saj sta bili v odgovorih v moji raziskavi posebej izpostavljeni.

Ključne besede: uporabniki, ki so napoteni, center za socialno delo, socialno delo, socialne delavke, socialni delavci, izkušnje, znanje, kompetence

Abstract

Social Workers' Experience with Users Referred to Centres for Social Work

Several studies were carried out on the topic of users referred to centres for social work for help which indicate that social workers often work with referred users and want to gain further knowledge in this area. This was also my experience during my practical training at the centre for social work (CSW). Based on my interest in social workers' experiences in working with users referred to the CSW, I performed a qualitative survey with interviews including a convenience sample of 14 social workers engaged in different areas of activity at the CSW. I recorded the interviews and performed open, axial and selective coding.

The theoretical bases, used in the thesis, that facilitate the understanding and describe in greater detail the research problem include: the basic concepts and definition of social work, description of the concept of working relationship, description of centre for social work, definition of referred users, and models and guidelines for working with them.

Based on the performed qualitative analysis, I found that the majority of the social workers at the CSW frequently work with referred users – most often in the areas concerning child and family protection or violence, and least often in the area of exercising rights from public funds. The social workers' responses relative to their well-being were quite varied, therefore I assume that, generally, social workers have different experiences when interacting with referred users. In terms of theoretical knowledge and strategies, based on the results, most social workers use the concept of working relationship, but they vary relative to other types of knowledge and strategies. Mainly, they obtain knowledge from education and training, self-directed learning, and based on their own abilities and experiences. These types of knowledge and strategies that they are using have also proved successful, for the most part, in their work with referred users – especially the concept of working relationship.

According to the majority of the social workers, the main contribution that would help enhance their competences in working with referred users is education, both education organized by their superiors and self-directed learning. Another important factor in developing competences is proper working conditions, where the majority emphasised support from their colleagues and other professionals.

Based on the results, it is my suggestion that centres for social work should implement more education for social workers to help them review their faculty knowledge and on the topic of collaboration with referred users. I find it important that social workers are provided with more accessible education and training, as well as an easier access to literature. But mostly, it is important that they receive support through supervision and intervision, in addition to sufficient general support from staff members. It is also important that superiors take into account social workers' suggestions when changing the law.

For further research, I suggest exploring the contribution of mediation and reality therapy to successful collaboration and work with referred users, as they were specifically mentioned in the responses in my research.

Keywords: referred users, involuntary users, centres of social work, social work, social workers, experiences, knowledge, competences

Kazalo vsebine

1	Teoretski uvod.....	1
1.1	Definicija socialnega dela, socialne delavke in uporabnika.....	1
1.2	Definicija koncepta delovnega odnosa.....	3
1.3	Definicija uporabnikov, ki so napoteni	4
1.4	Modeli, napotki in drugi viri znanja za delo z uporabniki, ki so napoteni.....	5
1.5	Centri za socialno delo	11
1.6	Dosedanje raziskave na temo uporabnikov, ki so napoteni.....	13
2	Problem	16
3	Metodologija	17
3.1	Vrsta raziskave in teme raziskovanja	17
3.2	Merski instrumenti ali viri podatkov	17
3.3	Populacija in vzorčenje	17
3.4	Zbiranje podatkov.....	17
3.5	Obdelava in analiza podatkov	17
4	Rezultati	19
5	Razprava.....	42
6	Sklepi	51
7	Predlogi	52
8	Viri in literatura.....	53
9	Priloge	55
9.1	Smernice za intervju.....	55
9.2	Zapisi intervjujev in določitev izjav	55
9.3	Odprto kodiranje.....	116
9.4	Osno kodiranje	273
9.5	Odnosno kodiranje	336

Kazalo tabel

Tabela 1: Odprto kodiranje	116
----------------------------------	-----

1 Teoretski uvod

1.1 Definicija socialnega dela, socialne delavke in uporabnika

Različne skupnosti imajo različne predstave o tem, kaj je pomoč sočloveku in kaj je socialno delo, zato tudi obstaja več definicij socialnega dela. Te definicije se razlikujejo glede na to, kaj je želel poudariti avtor definicije, prav tako na definicijo vpliva razvojna stopnja socialnega dela v času, ko je definicija nastala. Kakor pravita Milošević Arnold in Poštrak (2003), je težko natančno opredeliti tako zapleten pojem, če ne kar nemogoče. Glede na to, da je socialno delo kompleksen družbeni pojav, s kratko, jasno in razumljivo definicijo ni mogoče zaobseči vseh njegovih vidikov. Avtorja pravita, da »socialno delo ni zgolj profesionalna dejavnost, temveč kontinuirana in pomembna človeška aktivnost, ki je zelo občutljiva na vsakokratno dogajanje na družbenopolitičnem in ideološkem področju, kar nam dokazujejo predvsem različni modeli socialnega dela, ki so doslej označevali socialno delo v določenih obdobjih« (Milošević Arnold in Poštrak, 2003, str. 16).

IFSW (2020) navaja novejšo definicijo, ki pravi, da je socialno delo stroka, ki temelji na praksi in akademski disciplini, ki spodbuja socialne spremembe in razvoj, socialno kohezijo ter opolnomočenje in osvobajanje ljudi. Socialna pravičnost, človekove pravice ter odgovornost in spoštovanje do raznolikosti predstavljajo osnovni del socialnega dela. Podprto je s teorijo socialnega dela, socialnih znanosti, humanističnim in avtohtonim znanjem, socialno delo vključuje ljudi in strukture za reševanje življenjskih izzivov ter izboljšuje blagostanje. Ta definicija se lahko prilagodi glede na državne/regionalne ravni (IFSW, 2020). Zadnja poved te definicije nam pove tudi to, da ima socialno delo lahko v določenih državah/regijah drugačen pomen in ne velja isto za vse predele, kar je eden izmed razlogov, zakaj je socialno delo težko definirati.

Obstaja seveda veliko definicij, a lahko med njimi zaznamo nekaj podobnosti. Večina definicij izpostavi spoštovanje človekovih pravic, socialne spremembe ter interakcijo ljudi s socialnim okoljem. Prav tako več definicij nakazuje na to, da je socialno delo praktično naravnano (zaradi česar so pomembne tudi osebne kvalitete socialnega delavca) ter občutljivo na dogajanje na družbenopolitičnem (časovnem in krajevnem) ter ideološkem področju, kar prispeva k raznolikim modelom in definicijam socialnega dela.

Socialne delavce in delavke Milošević Arnold in Poštrak (2003) opisujeta kot diplomante šol ali fakultet za socialno delo (z visokošolsko ali magistrsko diplomo), ki imajo specifično znanje in izkušnje, katero uporabljajo z namenom, da bi uporabnikom zagotovili potrebne socialne

storitve. Uporabniki teh storitev so lahko posamezniki, družine, skupine, skupnosti ali organizacije (Milošević Arnold in Poštrak, 2003). Po opisu poklica na spletni strani Zavoda Republike Slovenije za zaposlovanje (2020) socialni delavec dela z ljudmi, ki se v vsakdanjem življenju soočajo z najrazličnejšimi socialnimi problemi, težavami ter stiskami, pri čemer jim pomaga pri iskanju rešitev. Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl in Možina (2015) pa dodajajo še, da so socialni delavci in socialne delavke soustvarjalci delovnega odnosa.

Poleg težko opredeljive definicije socialnega dela pa je zahtevna tudi izbira primerne termina za posameznike in skupine, s katerimi delajo socialne delavke. Kakor pravita Milošević Arnold in Poštrak (2003), idealnega pojma, ki bi označil in zaobjel vse možne vidike ali oblike odnosov med socialnim delavcem ali delavko in človekom, ki rešuje socialno težavo, ni. Vsi pojmi (klient, stranka, uporabnik) so precej splošni, uporabljajo se tudi na drugih področjih in do neke mere označujejo tudi določeno odvisnost tistega, ki storitev potrebuje, od strokovnjaka (Milošević Arnold in Poštrak, 2003). Malcolm Payne (1997, kot navedeno v Milošević Arnold in Poštrak, 2003) opozarja, da če drugi posameznika vidijo kot klienta, ga temu primerno tudi obravnavajo ter da se v povezavi s položajem klienta pogosto pojavlja stigma, saj drugi ne odobravajo dejstva, da nekdo potrebuje pomoč in ni sposoben sam obvladovati svojega vsakodnevnega življenja. Peter Luessi (1990, kot navedeno v Milošević Arnold in Poštrak, 2003) pa uporablja izraz »udeleženec v problemu«, s čimer se želi izogniti stigmatizaciji uporabnika. Pravi, da ta v odnosu s socialnim delavcem postane »udeleženec v rešitvi« (Luessi 1990, kot navedeno v Milošević Arnold in Poštrak, 2003). Milošević Arnold in Poštrak (2003) pravita, da je ta termin bolj nevtralen in neobremenjen s stigmo, vendar je nepraktičen za označitev pojma, ki ga v strokovnem jeziku uporabljamo vsak dan (Milošević Arnold in Poštrak, 2003). Dragoš (1997) se je v svojem članku na temo terminologije v socialnem delu, zavzel za uporabo terminov »uporabnik oz. uporabnica ali uporabniki«, kar utemeljuje s tem, da je izraz »klient« zgodovinsko obremenjen, tako v negativnem (hierarhično razmerje), kakor tudi v pozitivnem (dolžnost »patricija«, da varuje svojega klienta) smislu, kar za socialno delo ni ustrezno. Termin »stranka« pa je v slovenskem jeziku le prevod pojma »klient«, zato tudi ta termin ni ustrezen. Avtor torej predlaga termin »uporabnik«, za katerega pravi, da ni najboljši možni, je pa najmanj sporen (Dragoš, 1997). Podobno nakazuje tudi koncept delovnega odnosa, kateremu pojma »uporabnik« in »uporabnica« ne ustrezata najbolje, saj preveč enostransko opredelita vlogo uporabnika in socialne delavke, kot da nekdo nekaj potrebuje, drugi pa to ima in daje. Omenjenemu konceptu bi tako bolj ustrezala pojma »sogovornica«, »sogovornik« (Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl in Možina, 2015).

1.2 Definicija koncepta delovnega odnosa

Socialne delavke tako pri delu s prostovoljnimi uporabniki kot tistimi, ki so napoteni, vstopijo v odnos. V socialnem delu pa o odnosu med socialnimi delavkami in uporabniki govori koncept delovnega odnosa, ki predstavlja oporo socialni delavki, da vzpostavi pogovor, ki omogoča raziskovanje in sooblikovanje dobrih izidov. Delovni odnos uporabnike in socialne delavke definira kot sodelavce v skupnem projektu, ki imajo nalogo, da soustvarijo deleže v rešitvi. Delovni odnos omogoči, da je ustvarjanje rešitev za kompleksne probleme ljudi zastavljeno vsakokrat znova kot izviren delovni projekt. Prva naloga socialne delavke pa je, da vzpostavi delovni odnos. Pri tem uporablja elemente delovnega odnosa, ki so: dogovor o sodelovanju, instrumentalna definicija problema (Luessi, 1991, kot navedeno v Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015) in soustvarjanje rešitev, osebno vodenje (Bouwkamp in Vries, 1995, kot navedeno v Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015). Poleg naštetih elementov se socialna delavka opre še na štiri pomembne sodobne koncepte v socialnem delu. Ti koncepti so: perspektiva moči (Saleebey, 1997, kot navedeno v Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015), etika udeležnosti (Hoffman, 1994, kot navedeno v Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015), znanje za ravnanje (Rosenfeld, 1993, kot navedeno v Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015) in ravnanje s sedanostjo ali koncept so-navzočnosti (Andersen, 1994, kot navedeno v Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015). V dogovoru o sodelovanju, ki predstavlja uvodni ritual, se socialna delavka z uporabnikom dogovori o tem, kako bosta delala. Uporabniku pojasni koncept delovnega odnosa tako, da opiše svojo vlogo in vlogo vseh udeleženi v problemu (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015). Instrumentalna definicija problema in soustvarjanja rešitev pa govori o tem, da socialna delavka soustvari proces pomoči, v katerem uporabnik raziskuje svoj delež v rešitvi in vstopi s svojo definicijo problema (Luessi 1991, kot navedeno v Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015). Perspektiva moči govori o tem, da socialna delavka v prispevku uporabnika spoštljivo išče njegovo moč in vire oz. mu jih pomaga odkriti, olepšati, raziskati in tako izkoristiti njegovo moč in vire, da doseže svoje cilje (Saleebey 1997, kot navedeno v Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015). Etika udeležnosti govori o tem, da strokovnjak (socialna delavka) odstopi od moči, ki jo nadomesti skupno iskanje, raziskovanje v sodelovanju, v katerem nihče nima zadnje besede (Hoffman 1994, kot navedeno v Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015). Znanje za ravnanje pomeni znanje, ki ga je mogoče v procesu socialnega dela pretvoriti ali prevesti v akcijo (Rosenfeld 1993, kot navedeno v Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015). Ravnanje s sedanostjo je element delovnega odnosa, ki določa, da je sedanost čas, ko smo v delovnem odnosu z uporabniki

(Čacinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015). Delovni odnos je večinoma mogoče brez težav vzpostaviti s prostovoljnimi uporabniki, v tem diplomskem delu pa bom z raziskovanjem skušala ugotoviti, če koncept delovnega odnosa socialne delavke uporabljajo pri delu z uporabniki, ki so napoteni in za kako uspešnega se je pri tem izkazal.

1.3 Definicija uporabnikov, ki so napoteni

O uporabnikih, ki so napoteni, piše Šugman Bohinc (2006), ki jih v svojih prispevkih imenuje kot neprostovoljne uporabnike. Pravi, da so neprostovoljne interakcije pogoste v socialnem delu. Napotene uporabnike pa definira kot uporabnike, ki sami ne želijo prejemati psihosocialne prve pomoči oz. teh storitev aktivno ne iščejo. Zaradi tega lahko doživljajo formalni ali neformalni pritisk naj sprejmejo storitve. To so navadno situacije, kjer imajo drugi moč, da pripišejo potencialnim uporabnikom težave, in vplivajo nanje, da privolijo v storitev. Pogosto gre tudi za pritisk okolice (znanci in drugi ljudje iz domačega okolja, ki pritiskajo na uporabnika). Stik s socialnimi delavkami torej sprejmejo pod pritiskom (in zato lahko dobijo nagrado). Poleg tega je običajno tako, da je v odnosu med socialno delavko in uporabnikom, ki je napoten, neravnovesje moči (ekonomske, izobrazbene, socialne, spolne razlike). Uporabniki, ki so napoteni, pa so lahko člani zatiranih skupin, ki so se skozi svoje izkušnje naučili, da nimajo vpliva na svoje življenje oz. nimajo nadzora nad svojo usodo (npr. dolgotrajno hospitalizirani, brezdomci, ženske v dolgotrajno nasilnih odnosih ...). Primeri neprostovoljnih interakcij v praksi so tako: ljudje z različnimi ovirami, ki morajo sprejeti pomočnika, če si želijo pridobiti določene koristi; pari, kjer eden od partnerjev sam poišče pomoč, drugi pa le z odporom sodeluje; pri zaščiti otrok, duševnem zdravju ali demenci itd. (Šugman Bohinc, 2006). Podobno o uporabnikih, ki so napoteni, piše tudi Murdach (1980, kot navedeno v Rooney, 2009), ki pravi, da so to posamezniki, ki so prisiljeni s strani ljudi iz okolice (npr. s strani staršev, soprogov, sosedov ali policije), da poiščejo pomoč strokovnjakov. Cingolani (1984, kot navedeno v Rooney, 2009) pa pravi, da v to skupino spadajo tudi uporabniki, ki morajo sodelovati s strokovnjaki iz »pomagajočih strok«, ker so se vedli na način, ki v družbi velja za nesprejemljivega in problematičnega. V priročniku za sodelovanje z uporabniki, ki so napoteni, ki temelji na projektu Univerze v Edinburghu, opisujejo te uporabnike kot ljudi, ki se morajo srečati s socialnimi delavci zaradi obveze (npr. zahteve iz strani sodišča). Omenijo, da so uporabniki, ki so napoteni, v socialnem delu raznoliki: od tistih, ki se ne bodo odzvali na noben kontakt, do tistih, ki sodelujejo, ker imajo občutek, da nimajo druge izbire. Uspeh pa je po njihovih rezultatih pri reševanju problemov z uporabniki, ki so napoteni, običajno majhen ali ga je težko doseči (University of Edinburgh, 2020).

Šugman Bohinc (2006) piše tudi o najbolj skrajnem, ekstremnem primeru uporabnikov, ki so napoteni, to so t. i. mandatni uporabniki. Tem uporabnikom je bila storitev socialne ustanove predpisana z zakonsko odredbo, ukrepom (zaporniki, osebe z zakonsko določenim stikom z družino zaradi suma zlorabe ali zanemarjanja otrok ali partnerja) (Šugman Bohinc, 2006). Poleg teh pa omeni tudi nejasno opredeljeno sredino, ki se nahaja med prostovoljnimi in »mandatno napotenimi uporabniki,« pri kateri socialna delavka ni prepričana, ali obstaja podlaga za prostovoljno udeležbo, vendar čuti razlog za skrb (Doel in Marsh 1992, kot navedeno v Šugman Bohinc, 2006).

Različni avtorji omenjajo tudi nemandatne uporabnike oz. uporabnike, ki niso prostovoljni, a hkrati tudi niso najbolj ekstremen primer – mandatni. Thibaut in Kelley (1959, kot navedeno v Rooney, 2009) pravita, da tako mandatni uporabniki (tisti z zakonsko odredbo ali ukrepom), kakor nemandatni uporabniki, spadajo med uporabnike, ki so napoteni, ker se čutijo prisiljeni, da ostanejo v pomagajočem odnosu skozi fizično ali pravno prisilo, zaradi nedostopnosti drugih bolj privlačnih alternativ ali obojega. Trotter (2015) pa pravi, da meja med prostovoljnimi uporabniki in uporabniki, ki so napoteni, ni vedno jasna. Po njegovih besedah je morda najbolje na uporabnike gledati skozi kontinuum (oz. lestvico), na katerem so napoteni na enem koncu, delno prostovoljni na sredini in prostovoljni na drugem koncu (Trotter, 2015).

Šugman Bohinc (2006) pravi, da v neprostovoljnih interakcijah potekajo mnogokratni, različni cilji in mnogokratne, različne interpretacije pomoči uporabnika in socialne delavke, zaradi česar lahko pride do pomanjkanja motivacijske (ciljne) skladnosti med uporabnikom in socialno delavko, kar se lahko kaže kot odpor, osip uporabnikov. Uporabniki, ki so napoteni, imajo lahko drugačne cilje kot tisti, ki so pooblaščen za njihovo obravnavo (Šugman Bohinc, 2006).

Rooney (2009) pa piše o dvojni vlogi socialne delavke, na podlagi katere mora po eni strani prevzeti odgovornost in uveljavljati zakon ter ščititi družbo in druge ljudi. Po drugi strani pa ima ta ista socialna delavka odgovornost, da vodi in pomaga pri reševanju uporabnikovih problemov, kar lahko povzroči prekrivanje ali celo konflikt med dvema vlogama (Rooney, 2009).

1.4 Modeli, napotki in drugi viri znanja za delo z uporabniki, ki so napoteni

Od kod vse socialne delavke (in strokovni delavci na splošno), ki delajo z uporabniki, ki so napoteni, črpajo znanje in strategije za delo z uporabniki, ki so napoteni, je eno izmed vprašanj, ki jih v tem diplomskem delu raziskujem. Trotter (2015) pravi, da je delo z uporabniki, ki so napoteni, pod vplivom praktičnih modelov, ki izhajajo iz mnogih teoretičnih okvirjev, npr. v naloge usmerjen model, ekološki sistemi, model, ki temelji na virih moči, v rešitev usmerjen

model, vedenjsko-kognitivni model, narativni model, razne družinske terapije in še več. Na delo z uporabniki, ki so napoteni, lahko vplivajo tudi rezultati raziskav. Poleg teorij, praktičnih modelov in rezultatov raziskav lahko delavčeve vrednote in prepričanja vplivajo na njegovo vsakdanje delo – npr. prepričanje, da bi sorojenci morali ostati skupaj, kjer koli je to mogoče ipd. (Trotter, 2015). Določene življenjske izkušnje, tako poklicne kakor osebne, imajo prav tako lahko vpliv na prakso delavca. Avtor navaja primer strokovne delavke, ki je uporabnika soočila s tem, kar je sama mislila, da je realnost njegovega življenja. Rekla mu je, da je uporabnik zapravljal svoje življenje in da bi moral aktivno iskati delo. Uporabnik je kmalu po tem soočenju storil samomor. Ta izkušnja je pripomogla k temu, da je bila delavka od takrat naprej zelo pazljiva pri soočanju uporabnikov. Navaja še primer delavke, ki je delala z mladimi brezdomci mnogo let in je ugotovila, da se lahko tem mladim približa tako, če jih podpira skozi kritičen incident, v katerem se počutijo stresno – npr. spremljanje konflikta z družinskim članom. Delavkina izkušnja jo vodi v to, da je na voljo mladim v takšnih trenutkih, v katerih bi lahko z njimi vzpostavila odnos (Trotter, 2015). Avtorica Jacobsen (2013) prav tako v svojem delu omeni poklicne izkušnje. Iz intervjujev s socialnimi delavci je razbrala, da so z izkušnjami, ki so jih sčasoma dobili v praksi, imeli občutek suverenosti pri delu z uporabniki, ki so napoteni (Jacobsen, 2013). Torej tudi čas in izkušnje predstavljajo vir znanja za delo z uporabniki, ki so napoteni.

Pričakovanja iz strani organizacije/zavoda/institucije, kjer strokovna delavka dela, in norme lahko vplivajo na zaposlene. Organizacija ima lahko npr. kulturo, ki na posameznika izvaja pritisk, da se obnaša na določen način. Kot primer avtor navaja eno izmed organizacij, v kateri je delal. Ta je imela kulturo, da se srečanje z uporabniki začne čim prej, ko je to mogoče, pa čeprav pridejo brez predhodne najave. Takšno vedenje je v tisti organizaciji namreč veljalo za spoštljivo. V drugi organizaciji pa je bila kultura takšna, da se je pričakovalo, da se bodo uporabniki dogovorili za naslednje srečanje. Tam je to veljalo za pomoč uporabnikom, da bi s tem postali bolj odgovorni (Trotter, 2015).

O tem, kar je socialnim delavcem lahko v pomoč pri delu z uporabniki, ki so napoteni, so pisali mnogi avtorji. V priročniku za sodelovanje z uporabniki, ki so napoteni, v socialnem delu (University of Edinburgh, 2020) pišejo, da socialnim delavkam lahko pomaga podpora iz strani sodelavcev oz. drugih strokovnih delavcev (lahko v obliki foruma, supervizije, sestanka ...) ter refleksija njihove socialno delovne prakse. Iz prispevka avtorja Chun-Sing Cheunga (2016) pa lahko razberemo tudi intuicijo kot vir znanja oz. ravnanja pri delu z uporabniki, ki so napoteni. Sam je mnenja, da socialno delo temelji bolj na intuiciji, kakor na znanju/teorijah, ki jih dokazujejo raziskave oz. drugi viri (Cheung, 2016).

Trotter (2015) opiše pristope za delo z uporabniki, ki so napoteni, ki delujejo, pristope, ki včasih delujejo, in pristope, ki ne delujejo. Med pristopi, ki bi naj bili učinkoviti za večino primerov uporabnikov, ki so napoteni, so: natančna opredelitev vlog; delo s problemi in cilji, kot jih definira uporabnik; ter krepitev pro-socialnih vrednot (Trotter, 2015). Pri tem zasledim povezavo s konceptom delovnega odnosa. Opredelitev vlog, ki jo omenja avtor, namreč poteka v enem izmed elementov delovnega odnosa, in sicer v dogovoru o sodelovanju. To je uvodni ritual, v katerem socialna delavka opiše svojo vlogo in vlogo vseh udeleženi v problemu (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015). Povezavo s konceptom delovnega odnosa prav tako najdem v pristopu, ki ga navaja Trotter (2015), ko govori o delu s problemi in cilji, kot jih definira uporabnik. To se povezuje z drugim elementom koncepta delovnega odnosa, in sicer z instrumentalno definicijo problema in soustvarjanjem rešitev. Luessi (1991, kot navedeno v Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015) pravi, da je naloga socialne delavke, da soustvari proces pomoči, v katerem uporabniki ali udeleženi v problemu raziskujejo svoj delež v rešitvi. Pri tem pa vsak uporabnik vstopi s svojo definicijo problema, socialna delavka doda svoje videnje in začne se oblikovanje delovne definicije možnega, uresničljivega. Trotter (2015) navaja tudi številne druge pristope, ki se kažejo za uspešne, vendar si raziskave niso enotne glede rezultatov učinkovitosti teh pristopov oz. se ti pristopi izkažejo za učinkovite samo z določenimi skupinami uporabnikov, ki so napoteni. Pristopi, ki torej včasih delujejo, so: odnos med socialno delavko in uporabnikom; načrtovanje primera; organizacija primera in uporaba virov iz skupnosti; delo z družinami in kratkoročne intervencije. Številni dejavniki uporabnika prav tako lahko vplivajo na izide. To so: stopnja tveganja, združenje s skupino vrstnikov in uporabnikova motivacija (Trotter, 2015). Raziskave, iz katerih izhaja Trotter (2015), pa nakazujejo tudi na pristope, ki so na splošno povezani z minimalnim učinkom oz. slabimi rezultati. Ti pristopi so: iskanje razlogov, da se krivi uporabnike ali kaznovanje uporabnikov; osredotočanje večinoma na odnos med socialno delavko in uporabnikom; delo s problemi in cilji samo tako, kakor jih definira socialna delavka in pristopi, ki temeljijo na delavkini negotovosti ali neiskrenosti glede njene vloge in kako bo uporabila svojo avtoriteto; osredotočanje na pesimizem in negativnost ter nezmožnost gledati na uporabnika v družinskem in socialnem kontekstu (Trotter, 2015).

Poleg omenjenih pristopov obstaja več različnih modelov za delo z uporabniki, ki so napoteni. Kot najbolj splošnega sem zaznala model šest korakov za delo z uporabniki, ki so napoteni, katerega avtor je Barber (1995 kot navedeno v Šugman Bohinc, 2019). Koraki njegovega modela so naslednji: 1. razjasni ozračje: Socialna delavka naj uporabniku pojasni razlog za srečanje, pri čemer uporabnika spodbudi, da izrazi svoje misli in čustva glede dane situacije in

mu pojasni svojo vlogo, ki je razpeta med državo (sodiščem) na eni strani ter uporabnikom na drugi strani (Šugman Bohinc, 2019). 2. identificiraj legitimne interese uporabnika: Socialna delavka naj skupaj z uporabnikom razišče, kateri so tisti vidiki, o katerih se je možno pogajati, skuša naj zagotoviti čim večjo svobodo pri odločanju uporabnika in naj se zaveda, kaj za uporabnika pomeni izguba določene pravice, skratka, razišče naj, kakšni so uporabnikovi interesi, za katere se bori, da bi jih zaščitil (Šugman Bohinc, 2019). 3. identificiraj vidike, o katerih se ni mogoče pogajati: Socialna delavka in uporabnik naj sodelujeta in preokvirita direktive mandata tako, da bodo te čim bližje interesom uporabnika. V tem koraku skupaj natančno opredelita, kje je »spodnja meja pogodbe« med njima (Šugman Bohinc, 2019). 4. identificiraj vidike, o katerih se je mogoče pogajati: Socialna delavka naj z uporabnikom skuša najti čim več načinov za doseganje ciljev, razmišljata naj čim bolj široko, da se jima porodi čim več področij, pri katerih bi se uporabnik lahko svobodno odločal (Šugman Bohinc, 2019). 5. pogajaj se o načrtu: Socialna delavka in uporabnik oblikujeta načrt izpolnjevanja ciljev tako na podlagi vidikov, o katerih se je mogoče pogajati, kakor na podlagi vidikov, o katerih se ni mogoče pogajati, ter opredelita pojme, ki opredeljujejo čim več interesov obeh strani (Šugman Bohinc, 2019). 6. dogovori se o kriterijih napredka: Socialna delavka se z uporabnikom dogovori, kakšno bo merilo napredka in kaj opravičuje ponovna pogajanja ali celo prekinitev njunega delovnega odnosa, skratka razjasnita si vse vidike načrta (Šugman Bohinc, 2019). Podobne korake navaja tudi Rooney (2009), ki v svojem delu opiše korake za prvo srečanje z uporabniki, ki so napoteni (Rooney, 2009).

Šugman Bohinc (2006) prav tako navaja modele za delo z uporabniki, ki so napoteni. Večina avtorjev, ki jih povzema, za delo z uporabniki, ki so napoteni, predlaga drugačne, posebne delovne modele. Npr. Cingolani (1984, kot navedeno v Šugman Bohinc, 2006) zagovarja model, ki ga imenuje »perspektiva socialnega konflikta«, in opozarja, da je socialno delo z uporabniki, ki so napoteni, bolj politični kot terapevtski proces, pri katerem gre za konflikt interesov med uporabniki, ki so napoteni, in njihovim socialnim okoljem. Pri tem socialna delavka lahko zavzame različne vloge: nastopi kot predstavnica interesov države ali svoje socialnovarstvene ustanove (vloga »vsiljevalca«) ali se pogaja z uporabnikom in pri tem upošteva njegove pravice in zmožnost sprejemanja odločitev ter sklepanja dogovorov (vloga »pogajalca«), ali pa nastopi v vlogi, ko želi poskrbeti za oba in za kakovost njune interakcije (vloga »mediatorja«). Socialna delavka lahko nastopi tudi kot predstavnica izključno uporabnikovih interesov in si prizadeva rešiti socialni konflikt s spremembo zahtev ali vpliva družbenega okolja na uporabnika (vloga »zagovornika«) ali pa igra bolj skrito, manj vidno vlogo »svetovalca, inštruktorja« (Cingolani 1984, kot navedeno v Šugman Bohinc, 2006).

Avtorja Doel in Marsh (1992, kot navedeno v Šugman Bohinc, 2006) pa predstavita »k nalogam usmerjen model prakse«, ki po njunem mnenju obsega delo s prostovoljnimi uporabniki in uporabniki, ki so napoteni. Da pa socialna delavka ve, ali ima opraviti s prostovoljnim uporabnikom ali uporabnikom, ki je napoten, avtorja predlagata, da se opira na: jasnost uporabnikovega namena, zakonito pooblastilo oz. mandat in jasnost njenega lastnega namena. Avtorja zagovarjata stališče, da v primeru popolne neprostovoljnosti uporabnika ne moremo več govoriti o socialnem delu. Za socialno delo je torej nujna neka določena stopnja prostovoljnosti oz. pripravljenosti za udeležbo. Priporočata, da socialna delavka uporabniku omogoči seznanitev z načinom njenega poteka dela. K nalogam usmerjena socialna delavka bi naj prispevala k razvoju takih dogovorov, ki upoštevajo soobstoj različnih, pogosto protislovnih ali na videz nezdružljivih vrednot in ki zagotovijo pravice različnim udeležencem v procesu reševanja socialnega problema (Doel in Marsh 1992, kot navedeno v Šugman Bohinc, 2006).

V delih Rooneya (1992, kot navedeno v Šugman Bohinc, 2006) ter Rooneya in Bibusa (2001, kot navedeno v Šugman Bohinc, 2006) so natančneje opredeljene »skupne smernice zakonite in etične prakse z uporabniki, ki so napoteni«, ki so socialni delavki lahko v pomoč in oporo pri delu z uporabniki, ki so napoteni (Rooney, 1992, str. 58, Rooney in Bibus, 2001, str. 399, kot navedeno v Šugman Bohinc, 2006). V njih avtorja svetujeta, da socialna delavka zagotovi uporabnikovo privolitev na podlagi pojasnil in vodi pošten proces, pri katerem uporabi dobronamernost in pokroviteljstvo znotraj ustreznih meja. Prav tako ji svetujeta, da znotraj zakonskih omejitev spodbuja krepitev moči (uporabnikovo vrednost, dostojanstvo, enkratnost, moč in sposobnost, da reši problem), mu daje pojasnila o zahtevah, o katerih se je mogoče pogajati, mu omogoči, da se pogaja o možnih izbirah, in ob tem ves čas z njim pošteno komunicira in upošteva etični kodeks, na podlagi katerega se socialna delavka tudi izogiba metod varanja, zagovarja socialno pravičnost in antidiskriminatorno prakso (Rooney, 1992, Rooney in Bibus, 2001, str. 399, kot navedeno v Šugman Bohinc, 2006). Rooney in Bibus (2001, kot navedeno v Šugman Bohinc, 2006) govorita tudi o korakih pogajanja in sklepanja, ki so lahko socialni delavki v pomoč pri delu z uporabniki, ki so napoteni. V teh korakih svetujeta, da naj socialna delavka raziskuje uporabnikov pogled na obstoječe probleme in strategije preokvirjanja mandata v sprejemljivo obliko, pri čemer naj se socialna delavka pridruži uporabniku, ki je napoten, v njegovih stališčih, pogledih, vrednotah itn. Prav tako naj raziskuje možnost »quid pro quo« (to za ono) oz. »pogodimo se« (včasih so uporabniki pripravljeni sodelovati v zameno za določeno spodbudo pri reševanju problema, ki se jim zdi pomembna), možnost »kako se znebiti mandata oz. zunanjega pritiska« ter možnosti za »privolitev na podlagi pojasnil« (socialna delavka mora uporabnika seznaniti z nadaljnjimi

ukrepi, ki izhajajo iz uradnega pooblastila, in ga seznaniti z možnimi posledicami takih ukrepov v primeru, da ne dosežeta cilja, s čimer si še naprej prizadeva pridobiti uporabnikovo privolitev za sodelovanje). Socialna delavka seznani uporabnika tudi s svojimi lastnimi omejitvami in obveznostmi, da je seznanjen z okoliščinami, v katerih bo morda prisiljena prelomiti zavezo zaupnosti ali ravnati v nasprotju z njegovimi željami (Rooney 1992, kot navedeno v Šugman Bohinc, 2006). Če se socialna delavka uspešno pogodi o dogovoru, naj dokonča naloge, o katerih ni strinjanja, saj lahko pomaga, če socialna delavka spodbudi uporabnika, ki je napoten, da sam izbere vrstni red nalog oz. korakov ali pa da razdeli večje naloge na manjše in lažje uresničljive, ipd. Pomaga lahko tudi, če socialna delavka uporabnika spomni na povezavo med določeno nalogo in določenim njegovim osebnim ciljem, če si nekoliko podelita neenakomerno (v prid socialni službi) porazdeljeno moč, nakar naj se socialna delavka v procesu dela izogiba dodajanju novih zahtev in pričakovanj in naj že na začetku dogovarjanja opredeli jasne in konkretne kazalce uspešnosti sodelovanja, ne pa da jih ves čas prilagaja in dopolnjuje glede na razvoj procesa (Rooney, 1992, Rooney in Bibus, 2001; kot navedeno v Šugman Bohinc, 2006). Poleg modelov za delo s posameznimi uporabniki, ki so napoteni, pa sem zasledila tudi model za delo s skupino uporabnikov, ki so napoteni. Šugman Bohinc (2006) pravi, da interakcija pomoči dobi dodatne razsežnosti, kadar socialna delavka dela z večjimi sistemi, npr. z družinami, skupinami, organizacijami ali celo skupnostmi. Kompleksnost interakcij se pomnoži, vendar se pomnožijo tudi viri moči ter s tem možnosti za vzajemno vplivanje in spremembe (Šugman Bohinc, 2006). Rooney in Bibus (2001, kot navedeno v Šugman Bohinc, 2006) za delo s skupino uporabnikov, ki so napoteni, socialni delavki priporočata, da opredeli (mandatne) naloge sebe in članov sistema, da opredeli, o čem se je mogoče pogajati, kje so možnosti svobodnih izbir, jasno predstavi, kako ona sama in ustanova opredeljujeta probleme uporabniškega sistema in kakšen je predviden razplet intervencij ter da ob tem primerja to definicijo problema in želenega razpleta z definicijami vsakega člana sistema. Avtorja dodajata, da je v procesu dela z uporabniki, ki so napoteni (še posebej, če gre za skupino), pomembno, da zna socialna delavka konstruktivno preusmeriti neizogibno jezo in nezadovoljstvo uporabnikov (Rooney in Bibus, 2001, kot navedeno v Šugman Bohinc, 2006). V povezavi z delom s skupino uporabnikov, ki so napoteni, Rooney (2009) daje napotke za pripravo na prvo srečanje s skupino uporabnikov, ki so napoteni, po katerih naj socialna delavka pojasni, o čem se ni mogoče pogajati in pove specifične zahteve, jasno predstavi pravice in možne izbire ter za motivacijo navede dobre izkušnje in pozitivne vloge, ki jih je mogoče pridobiti s sodelovanjem (Rooney, 2009).

V priročniku za sodelovanje z uporabniki, ki so napoteni, v socialnem delu (University of Edinburgh, 2020) na podlagi raziskave ugotavljajo, da je osrednjega pomena odnos med strokovnim delavcem in uporabnikom, da se zaupanje in spoštovanje razvijata dlje časa in lahko pripomoreta k boljšemu vključevanju uporabnikov, ki so napoteni. Prav tako je pomembna jasna in iskrena komunikacija. Uporabniki, ki so napoteni, morda potrebujejo aktivno podporo, da sprejmejo odločitve v procesu pomoči, npr. neodvisno zagovorništvo. V primeru, da bi se odnos popolnoma skrhal, v priročniku predlagajo neodvisno mediacijo. Socialnim delavkam priporočajo, da pomislijo nase in ozavešajo, kako se počutijo. Če čutijo močan odpor pri vzpostavitvi stika z uporabnikom ali olajšanje, če uporabnik ne odpre vrat, to mogoče nakazuje, da potrebujejo več podpore in s tem ni nič narobe. Pri tem je omenjena supervizija, katere namen je, da podpre socialno delavko, ko stvari postanejo težavne. Prav tako supervizija daje priložnost, da razpravljajo o tem, kako določeni uporabniki vplivajo na počutje socialne delavke. Poleg tega je socialnim delavkam pri delu z uporabniki, ki so napoteni, lahko v pomoč, če so deležne krepitve moči, da imajo več samozvesti ter da se ponovno uveljavlja strokovnost socialnega dela. Pomaga lahko tudi podpora s strani sodelavcev oz. drugih strokovnih delavcev ter kritična in iskrena refleksija socialnodelovne prakse in da se socialne delavke izogibajo temu, da bi se ujele v rutini (University of Edinburgh, 2020).

Obstaja torej veliko različnih napotkov, pristopov in modelov za delo z uporabniki, ki so napoteni. Pri več modelih sem zasledila podobnosti, ki jih lahko povežem s konceptom delovnega odnosa. V večini virov se namreč največkrat pojavijo: jasna komunikacija in z njo opredelitev vlog ter namena sodelovanja (o čemer govori tudi dogovor o sodelovanju), iskanje virov moči in s tem krepitev moči uporabnika (kar se navezuje na perspektivo moči), spoštljiv odnos med socialno delavko in uporabnikom ter pomembnost njunega sodelovanja (ravno koncept delovnega odnosa ju definira kot sodelavca, ki soustvarjata deleže v rešitvi), delo s problemi in cilji, kot jih definira uporabnik (kar spominja na instrumentalno definicijo problema) ter človečnost, empatičnost in s tem tudi, da socialna delavka podeli kaj iz svojega življenja (kar lahko poveže z osebnim vodenjem).

1.5 Centri za socialno delo

Pri raziskovanju izkušenj socialnih delavk z uporabniki, ki so napoteni, se osredotočam na centre za socialno delo. Portal gov.si (2020) centre za socialno delo predstavlja kot osrednjo strokovno institucijo na področju socialnega varstva. Za strokovne delavce na centrih piše, da pomagajo pri prepoznavanju socialne stiske ali težave, da seznanijo uporabnike z možnostmi socialnovarstvenih storitev in z obveznostmi, ki izhajajo iz izbire storitev, da predstavijo

celotno mrežo izvajalcev, ki so pristojni za nudenje pomoči. Na centrih se uveljavljajo tudi pravice iz starševskega varstva, družinski prejemki ter pravice iz javnih sredstev (Portal gov.si, 2020). Po zakonu o socialnem varstvu pa je center za socialno delo ustanovljen kot javni socialnovarstveni zavod, znotraj katerega delujejo enote centra za socialno delo, ki so notranje organizacijske enote in so organizirane tudi zunaj sedeža centra za socialno delo. Centri za socialno delo poslujejo tudi v stalnih ali občasnih krajevnih pisarnah, ki so organizirane s sklepom direktorja centra za socialno delo. Na enotah centra za socialno delo se izvajajo socialnovarstvene storitve, javna pooblastila in naloge, ki jih centrom za socialno delo nalagajo drugi predpisi, ter socialnovarstveni programi, pomembni za občino in za sodelovanje z nevladnimi organizacijami, razen postopkov, ki se izvajajo na centru za socialno delo, ki jih posebej navaja zakon (Zakon o socialnem varstvu, 2007).

Po podatkih Skupnosti centrov za socialno delo Slovenije (2020) se na centrih za socialno delo izvaja delo na naslednjih delovnih področjih: denarni prejemki in subvencije, starševsko varstvo in družinski prejemki, varstvo otrok in družine, varstvo odraslih, varstvo ljudi z ovirami ter socialnovarstvene storitve. Pod denarne prejemke spadajo: otroški dodatek, denarna socialna pomoč (h kateri spadajo še: izredna denarna socialna pomoč, pravica do enkratne denarne socialne pomoči po smrti družinskega člana ter pravica do izredne denarne socialne pomoči pri kritju stroškov pogreba), varstveni dodatek in državna štipendija. K subvencijam in oprostitvi plačil pa spadajo: znižano plačilo vrtca, subvencija kosila za učence, subvencija malice za učence in dijakke, subvencija najemnine, pravica do kritja razlike do polne vrednosti zdravstvenih storitev, pravica do plačila prispevka za obvezno zdravstveno zavarovanje, oprostitvev plačila socialnovarstvenih storitev in prispevek k plačilu družinskega pomočnika. Na področju starševskega varstva se na CSD-jih lahko uveljavljajo: materinski, očetovski in starševski dopust, nadomestila, kot so: starševsko nadomestilo, pravica do krajšega delovnega časa, pravica do plačila prispevkov v primeru štirih ali več otrok in nadomestilo v času odmora za dojenje. To področje pokriva še družinske prejemke, kot so: starševski dodatek, pomoč ob rojstvu otroka, dodatek za veliko družino, dodatek za nego otroka, delno plačilo za izgubljeni dohodek in pomoč pri nakupu vinjete. Področje varstva otrok in družine pa obsega: predhodno svetovanje, strokovno svetovanje paru, družinsko mediacijo, pomoč staršem pri sklenitvi sporazumov, pomoč staršem pri sklenitvi sporazuma o izvajanju starševske skrbi, obvestila o uskladitvi preživnin, priznanje očetovstva, spregled mladoletnosti in poroka, pridobitev popolne poslovne sposobnosti otroka, ki je postal roditelj, ukrepe za varstvo koristi otroka, rejništvo, posvojitve, podelitev starševske skrbi in skrbništvo. Na področje varstva odraslih spadajo: skrbništvo za odrasle osebe, preprečevanje nasilja v družini, pomoč storilcem

prekrškov in kaznivih dejanj ter pravice žrtev kaznivih dejanj. Področje varstva ljudi z ovirami na CSD pokriva: pravico gluhe osebe do tolmača, postopek za priznanje »statusa invalida« po Zakonu o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb, pravice, ki jih prinaša status invalida, pravico do osebne asistencije in pravico do komunikacijskega dodatka. Na CSD-ju se izvajajo tudi socialnovarstvene storitve. Te zajemajo svetovanje posamezniku, so v obliki prve socialne pomoči, osebne pomoči in podpore žrtvam kaznivih dejanj ter pomoč družini, h kateri pa spadajo pomoč družini na domu in pomoč družini za dom (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2020).

1.6 Dosedanje raziskave na temo uporabnikov, ki so napoteni

Beznik in Doltar (2007) sta ugotovili, da skoraj polovico vseh uporabnikov, s katerimi se srečujejo socialne delavke v njunem vzorcu, predstavljajo uporabniki, ki so napoteni. Izkazalo se je, da skoraj v polovici primerov socialne delavke za delo z uporabniki, ki so napoteni, uporabljajo drugačen strokovni pristop. Uporabnikom, ki so napoteni, pojasnijo razlog za stik, razložijo vlogo in pristojnosti organizacije, v kateri delajo, oz. pojasnijo mandat. Pri delu z uporabniki, ki so napoteni, uporabljajo individualno obliko vabil, metodo izvajanja in spremljanja načrtov in ukrepov ter metodo dajanja pohval in nalog. Pogosto uporabljajo tudi metode, kot so: sodelovanje z drugimi institucijami, izvajanje in spremljanje načrtov in ukrepov, načrt krepitev moči, dajanje pohval in nalog, uporabljajo tudi strokovni tim in komisijo. Avtorici sta ugotovili, da se socialne delavke srečujejo z dvojno vlogo (vlogo izvajalca socialnovarstvenih storitev in vlogo izvajalca javnih pooblastil), kar nanje vpliva obremenjujoče in otežuje njihovo delo, ter da izražajo željo po dodatnem znanju za delo z uporabniki, ki v stik z njimi ne vstopajo prostovoljno. Golubič in Turk (2005) sta prišli do podobnih ugotovitev.

Pegam (2009) je ugotovila, da socialne delavke uporabnike, ki so napoteni, povezujejo s formalnim in neformalnim pritiskom, z nasiljem, nesprejemanjem pomoči, omejeno pravico do svobodne odločitve uporabnika, z lastnimi pristojnostmi, s težavami in boleznijo. Socialne delavke glede na rezultate zaznavajo uporabnika kot vir odpora, reakcije, nasprotovanja in nanje prelagajo odgovornost za sam proces pomoči. Socialne delavke večkrat navajajo iste pokazatelje odpora in reaktance (agresivnost, obramba, jeza, bes ipd.). Ko socialne delavke zaznajo odpor in reaktanco, se nanju odzivajo z oblikami ravnanja, ki (le) do določene mere izkazujejo določene elemente delovnega odnosa. Avtorica je ugotovila tudi, da socialne delavke uporabljajo metode, ki zmanjšujejo reakcijo nasprotovanja. Uporabniki, ki so napoteni, se kljub odporu in reakciji nasprotovanja odločijo za sodelovanje zaradi formalnega ali neformalnega

pritisaka, njihovega delovnega odnosa s socialno delavko, zaradi izkušenj s storitvami, uvida v smiselnost pomoči ter drugih osebnih okoliščin. Poleg tega se skoraj vse socialne delavke pri vzpostavljanju delovnega odnosa z uporabniki, ki so napoteni, pogosto poskušajo čim bolj živeti v uporabnikov položaj in ga čim bolj razumeti, iščejo uporabnikove vire, podpirajo njegova prizadevanja ter se odzivajo na njegove prispevke s komplimenti in pohvalami. Pomagajo si s socialnodelovnimi in psihološkimi teorijami ter s pristopi (najpogosteje s svetovanjem in terapijo). Za zelo pomembnega se je izkazal tudi koncept delovnega odnosa. Znanje za svoje ravnanje pa pridobivajo iz tiskanega gradiva, strokovnih predavanj in supervizije. Večina socialnih delavk si želi dodatnega znanja za delo z uporabniki, ki so napoteni (Pegam, 2009).

Pungeršič (2012) je raziskovala neprostoVOLjne transakcije na področju zaščite otrok. Ugotovila je, da se uporabniki pri vabilu v proces mnogokrat soočajo z negativnimi občutki (zaznamovanost, podrejenost, povabilo v sodelovanje doživljajo kot vdor v družino). Socialna delavka jim pri soočanju s temi občutki lahko pomaga s spoštljivo vzpostavitvijo prvega stika (se jim pridruži s spoštljivostjo, prijaznostjo, razumevanjem in odprtim prostorom za podelitev uporabnikove in socialnodelovne interpretacije problema). Odpor uporabnikov se na srečanjih povečuje, še posebej, če se uporabniki počutijo nerazumljeni in neudeleženi ter če so deležni moraliziranja in kritike. Presegajo ga in se odločijo za sodelovanje na podlagi dveh vidikov: notranje prisile (zaradi možnosti vrnitve svoboščine ali iz strahu pred posledicami nesodelovanja) ter odnosa med socialno delavko in uporabniki v času celega procesa. Uporabniki namreč potrebujejo občutek sopristnosti, želijo si soustvarjati rešitve s socialnimi delavkami, želijo biti udeleženi in upoštevani. Pri preseganju odpora in odločanju za prostovoljno sodelovanje je uporabnikom pomembno, da strokovni delavci razumejo, da so uporabniki ob vabilu v proces podpore in pomoči negotovi, da v pomoč ne zaupajo in da je vsak začetek težak. Pomembno vlogo imajo tudi zakonske pravice. Uporabniki, ki so deležni razlage pravic, se počutijo bolj vključene in lahko predvidevajo, kaj se v nadaljevanju procesa glede na njihova dejanja lahko še zgodi. Negativnost zaradi neenakosti moči pa se pogosto izraža pri izrečenih navodilih, ki jih socialne delavke naložijo uporabnikom. Uporabniki se pri tem počutijo nemočne, so pod pritiskom in se jim včasih zdi, da od njih zahtevajo nemogoče. Tudi v tem primeru hrepenijo po večji udeleženiosti, da bi lahko prispevali pri navodilih in bili del ustvarjenega navodila. Uporabniki si pri sodelovanju želijo, da bi srečanja potekala bolj redno, saj lahko pogostejši stiki privedejo do večje motivacije za sodelovanje. Prav tako navajajo potrebo po večji povezavi med institucijami. Avtorica je ugotovila tudi, da proces podpore in pomoči, ki temelji na vseh ključnih elementih delovnega odnosa, uporabnikom odpira prostor

za novo interpretacijo, udejanjanje in stabiliziranje sprememb ter novih vzorcev, ki jim omogočajo izboljšanje življenja (Pungeršič, 2012).

Lesic (2014) je raziskovala delo z učenci, ki so napoteni v šolsko svetovalno službo. Ugotovila je, da število učencev, ki so napoteni, od šole do šole variira, vendar je na vseh šolah delež teh učencev nezanemarljivo visok. Največkrat so učenci napoteni zaradi kršitev šolskega reda. Način dela socialnih delavk z učenci, ki so napoteni, je v nekaterih primerih socialnodelovni, v nekaterih primerih pa še vedno prevladuje koncept dela »strokovnjak najboljše ve«. Razlik v načinu dela z učenci, ki so napoteni, in tistimi, ki pridejo prostovoljno, ni. Socialne delavke nimajo dovolj konkretnega znanja s področja dela z uporabniki, ki so napoteni in bi potrebovale dodatno podporo v obliki študijskih srečanj in supervizije (Lesic, 2014).

2 Problem

Ko sem opravljala prakso na centru za socialno delo, sem videla, da se socialne delavke tam pogosto srečujejo z uporabniki, ki so napoteni. Dobila sem tudi občutek, da se ne čutijo dovolj kompetentne za delo z njimi. Na podlagi mojih izkušenj iz prakse ter na podlagi rezultatov prej omenjenih raziskav, ki kažejo, da je uporabnikov, ki so napoteni, vse več in glede na to, da centri za socialno delo predstavljajo osrednjo institucijo socialnega varstva, se mi zdi pomembno, da o delu z uporabniki, ki so napoteni, raziskujem prav na centrih za socialno delo. In sicer da ugotovim, katera znanja za delo z uporabniki, ki so napoteni, so socialnim delavkam v pomoč in kakšna dodatna znanja bi potrebovale. Prav tako me zanima, če morda same uporabljajo kakšne strategije pri delu z uporabniki, ki so napoteni, ki so se izkazale za učinkovite.

Moja raziskovalna vprašanja so zato sledeča:

1. Kako pogosto se socialne delavke na svojem področju dela na CSD-ju srečujejo z uporabniki, ki so napoteni?
2. Na katerih področjih dela na CSD-ju se z uporabniki, ki so napoteni, srečujejo več in kje manj?
3. Kako se počutijo pri delu z uporabniki, ki so napoteni?
4. Katera teoretična znanja in/ali lastne strategije uporabljajo pri delu z uporabniki, ki so napoteni?
5. Od kod črpajo ta znanja in/ali strategije?
6. Za kako uspešna so se ta znanja in/ali strategije izkazala?
7. Kaj bi potrebovale, da bi se počutile bolj kompetentne pri delu z uporabniki, ki so napoteni?

3 Metodologija

3.1 Vrsta raziskave in teme raziskovanja

Vrsta moje raziskave je kvalitativna, saj gre za temo, ki še ni povsem raziskana. Zbrala bom torej besedne opise, jih obdelala ter analizirala na beseden način.

Tema, ki jo raziskujem, so izkušnje socialnih delavk z uporabniki, ki so napoteni na CSD. Osredotočam se tako na pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, kakor tudi na znanje in strategije dela, ki jih pri delu z njimi uporabljajo socialne delavke.

3.2 Merski instrumenti ali viri podatkov

Merski instrument predstavljajo smernice intervjuja. Odgovore bom pridobila od socialnih delavk, katerim bom po potrebi postavljala podvprašanja.

3.3 Populacija in vzorčenje

Ugotovitve moje raziskave veljajo za populacijo socialnih delavcev in socialnih delavk, ki delajo vsaj eno leto na katerem koli CSD-ju v Sloveniji. V tem času namreč predvidevam, da so se že srečali oz. srečale z uporabniki, ki so napoteni. Zanimajo me njihove izkušnje, zato populacijo in vzorec predstavljajo samo tisti strokovni delavci in strokovne delavke na CSD-ju, ki so po izobrazbi socialni delavci in socialne delavke. Za opravljanje intervjujev sem si izbrala neslučajnostni in priročni vzorec, ki ga predstavlja štirinajst socialnih delavk iz različnih CSD-jev po Sloveniji. Vzorec je priročen, saj sem intervju opravila s socialnimi delavkami, ki so bile pripravljene sodelovati v moji raziskavi za diplomsko delo.

3.4 Zbiranje podatkov

Podatke sem zbrala s pomočjo delno strukturiranega intervjuja. S socialnimi delavkami sem se preko e-pošte dogovorila za potek intervjuja. Glede na stanje epidemije v državi in povezanih ukrepov intervjujev nisem mogla opravljati osebno, temveč sem jih s socialnimi delavkami opravila preko videoklica ali telefonskega pogovora. Odgovore sem si zapisovala sproti oz. snemala pogovor, če se je intervjuvanka strinjala. Intervjuji so v povprečju trajali 33 minut.

3.5 Obdelava in analiza podatkov

V primeru snemanja pogovora sem lahko odgovore iz posnetka dobesedno zapisala z besedami intervjuvank. Če pa sem odgovore zapisovala sproti, pa sem pri tem nekoliko posegala v gradivo, saj so odgovori napisani v knjižnem jeziku in brez mašil. Iz zapisanih odgovorov intervjuja sem dobila izjave, ki sem jih označila s črko in številko. Nato sem opravila odprto,

osno in odnosno kodiranje ter interpretirala rezultate. Analiza rezultatov je v celoti priložena v prilogi.

4 Rezultati

Socialne delavke, ki sem jih zajela v vzorec, so večinoma univerzitetne diplomirane socialne delavke, ena je magistrica socialnega dela, ena pa tudi diplomirana socialna delavka. Delovno dobo imajo različno. Zaposlene so od enega leta in enega meseca pa vse do 36 let. Tudi glede področja dela so odgovori socialnih delavk raznoliki, saj opravljajo delo na različnih področjih. Največ jih dela na področju varstva otrok in družine, v okviru katerega dve delata z družinami, v katerih je prisotno nasilje. Posameznice pa na tem področju izvajajo tudi storitve za družine z mladoletnimi otroki, predhodno svetovanje v zvezi s preživninami in predhodno svetovanje na splošno, potem urejajo stike med otroci in starši, urejajo posvojitve ter spremembo osebnega imena in na splošno delajo z družinami in mladoletnimi osebami. Veliko socialnih delavk v okviru varstva otrok in družine izvaja varstvo mladoletnih oseb, znotraj katerega jih nekaj izvaja skrbništvo za mladoletne osebe, dela z mladoletnimi osebami, ki izvršujejo kazniva dejanja, z mladoletnimi osebami, ki izvršujejo prekrške in z mladoletnimi osebami, ki jim je izrečen vzgojni ukrep. Posameznice pa izvajajo varstvo otrok in mladoletnih oseb, delajo na ukrepih za zaščito otrok, obravnavajo otroke, ki imajo težave v odraščanju, delajo pri predkazenskem postopku mladoletnih oseb, podajajo predloge na sodišče v zvezi z mladoletnimi osebami in urejajo preživnine. Ena socialna delavka pa v okviru varstva otrok in družine dela na področju rejništva, in sicer sodeluje z rejniškimi družinami in izvaja splošno spremljanje otrok v rejništvu.

V okviru varstva odraslih največ socialnih delavk dela z odraslimi, ki imajo težave v duševnem zdravju, nekaj pa jih izvaja skrbništvo za odrasle osebe in ureja institucionalno varstvo. Posamezne socialne delavke na področju varstva odraslih izvajajo storitve za odrasle, delajo z odraslimi v kazenskih zadevah, urejajo družinske razmere ter delajo s starimi ljudmi.

Ena socialna delavka dela na področju varstva ljudi z ovirami, ena pa na področju skrbništva, kjer ureja zavarovanja na področju skrbništva, ureja oprostitev plačila socialnovarstvenih storitev in izvaja skrbništvo za posebne primere.

Dve socialni delavki delata na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev. Ena socialna delavka pa dela v vodstvu enote, in sicer opravlja delo vodje enote oz. pomočnice direktorja, pomaga strokovnim delavcem na enoti in usmerja ter vodi enoto. Ta socialna delavka je edina, ki se v mojem vzorcu vključuje v vsa področja dela na enoti.

Glede pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, sem ugotovila, da se večina socialnih delavk pogosto srečuje z uporabniki, ki so napoteni. Veliko jih reklo, da se dnevno srečujejo z uporabniki, ki so napoteni, ena pa je rekla, da se skoraj dnevno srečuje z njimi. Veliko socialnih

delavk je reklo, da je večina uporabnikov napoteni in da je tudi v zadnjem letu bilo veliko uporabnikov, ki so napoteni. Posameznice so dejale, da je uporabnikov, ki so napoteni, kar precej, da večino dela predstavlja delo z uporabniki, ki so napoteni, da je večina uporabnikov napoteni na več področjih in da je kar precej uporabnikov, ki ne pridejo iz lastnega interesa. Ena socialna delavka celo opaza, da je uporabnikov, ki so napoteni, vse več (M7: *Glede na zadnje leto je uporabnikov, ki so napoteni vse več*). Precej manj socialnih delavk je bilo mnenja, da se z uporabniki, ki so napoteni, srečujejo občasno oziroma prihaja do različnih obdobji srečevanja z njimi. Sicer pa je veliko socialnih delavk, ki so govorile o občasnem srečevanju z uporabniki, ki so napoteni, reklo, da je teh uporabnikov le nekaj (D11: *bi rekla, ne vem, da je tam enih 30–40 % pa vseen ljudi, ki nekak ne bi želel prit, ampak so mogl prit*) oz. da je nekaj uporabnikov posredno napoteni (D12: *Večina jih pa še vedno pride zaradi tega, ker itak vejo, da smo mi tle institucija, ki je namenjena podpori, pomoči in bodo tle dobili informacije in bodo od kle naprej vedl, kako postopat v prihodnosti*).

Medtem ko je večina socialnih delavk govorila o tem, da se srečujejo z uporabniki, ki so napoteni, pa so nekatere govorile tudi o srečevanju s prostovoljnimi uporabniki. Dve socialni delavki sta namreč povedali, da je nekaj uporabnikov tudi prostovoljnih. Večina jih je govorila o tem, da se s prostovoljnimi uporabniki redko srečujejo (F8: *Tko da v bistvu nekih ljudi, ki se sami, samoiniciativno na nas obrnejo, je pravzaprav bolj mal*), ena socialna delavka pa je govorila o tem, da se sodelovanje z uporabnikom na njenem področju dela običajno začne tako, da uporabnik sam pride (L12: *Zdej, če gledam iz svojga področja, stranka pride, prnese vlogo*). Ko so govorile o primerjavi pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnim področji, jih je večina povedala, da se pogosto srečujejo z njimi na področju varstva otrok in družine (F14c: *Na področju ogroženih otrok. Tam so tko al tko vsi neprostovoljni*), kateremu po odgovorih takoj sledijo področja dela, kjer je prisotno nasilje (Č12: *Z napotenimi predvsem na teh področjih, ki so v okviru, ne vem, nasilja*). Nekoliko manj socialnih delavk je odgovorilo, da se pogosto srečujejo z uporabniki, ki so napoteni, na področjih, kjer se izvajajo ukrepi (H23a: *Zdej lah je to izrečen ukrep prepovedi približevanja*), na področju težav v duševnem zdravju, na področju skrbništva (C7: *Sama postavitev pod skrbništvo je potem tak neprostovolen dogodek*) ter na področjih dela, kjer gre za odvisnosti. Posamezne socialne delavke pa so povedale, da se z uporabniki, ki so napoteni, pogosto srečujejo še na področju varstva odraslih (H25: *Zelo malo ljudi samih pride pa reče, ne vem, js bi pa rabu eno pomoč, v domačem okolju ne zmorem več sam*), kjer gre za vključitev v institucionalno varstvo, na področju prve socialne pomoči, pri kazenskih zadevah, kjer je v ozadju zadeve še kaj (D23: *Se pravi, če primerjam z razpadi, ne, in predhodnim svetovanjem ... Tk da na teh področjih, kjer je v ozadju, se pravi,*

še neki, je po moje več neprostopoljnih, no, oz. napotnih), ko ne gre zgolj za informiranje (A8: Načeloma, ko pa se gre za kakršne koli druge stvari, storitve, sploh bom rekla, kar se tiče ukrepov za zaščito otrok, tam pa so, bom rekla, mi temu včasih rečemo »prisilno prostovoljno«), na področjih svetovalnega dela (A72: svetovalni del je pač tisti, ki ... Veliko jih je ukrepov, kot sem rekla: ukrepov prepovedi približevanja od partnerja (nasilja v družini), ko pač, tam ni prostovoljnega) in na več področjih (A11: Zdej, za ostala področja, kjer sem pa delala /.../ Jaz imam precej pravniskega dela. To pomeni predvsem, kar se tiče družinskega zakonika, ukrepi za zaščito otrok, pisem o predlogu na sodišča, pa tudi bom rekla, po zakonu o duševnem zdravju prisilne hospitalizacije, podpisane predlogov... Tuki pa prostovoljnih uporabnikov ni). Tiste, ki so govorile o tem, da se občasno srečujejo z uporabniki, ki so napotni, so omenjale podobna področja kot npr. varstvo otrok in družine, kjer je prisotno nasilje, na področju socialnovarstvenih storitev (D7: V okviru pomoči družini za dom, včasih sodišče tud napoti al posameznega starša al pa oba starša k nam v storitev) in na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev (L7: nekaj pa je verjetno tud napotnih iz drugih področij), pri čemer so očitno napotitev razumele drugače (kot napotitev iz nekega drugega oddelka centra). Da pa so nekatere omenile ista področja v okviru pogostega srečevanja kakor v okviru občasnega srečevanja, pa je verjetno zato, ker se dogaja, da je npr. na področju varstva otrok in družine včasih eden od staršev želel neke spremembe, drugi pa ne (D8a: Pa mogoče je zadeva tud v tem, če je eden od staršev želel spremenit, ne vem, ... Al obliko stikov al znesek preživnine...). A hkrati pod isto področje spadajo ukrepi za zaščito otrok, pri čemer pa so načeloma uporabniki napotni. Tudi pri socialnovarstvenih storitvah prihaja do občasnega srečevanja z uporabniki, ki so napotni, zato ker je lahko samo eden od staršev napoten (D7: V okviru pomoči družini za dom, včasih sodišče tud napoti al posameznega starša al pa oba starša k nam v storitev). Na področjih, kjer je prisotno nasilje, pa prihaja do občasnega srečevanja z uporabniki, ki so napotni, mogoče tudi zato, ker osebe z izkušnjo nasilja včasih pridejo same (G25: Žrtve pridejo same, pa tud ne vedno..).

Do redkega srečevanja z uporabniki, ki so napotni, pa po mnenju večine socialnih delavk, prihaja na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev (G26: Tk da na področju družinskih razmer je bistveno več kot pa na področju transferjev, pomoči pa to ... L6: Ampak večinoma pridejo sami). Posamezno se povedale, da se z njimi redko srečujejo tudi na področju varstva otrok in družine (A10: Zdej na vseh ostalih področjih, recimo družina, mogoče tisti del, ko sem imela, razpade, razveze ali pa zunajzakonske skupnosti, tam, bom rekla, je velik delež tistih, ki pridejo parkrat sami urejat prostovoljno stvari, a ne), skrbništva (F9: V tem zadnjem letu delam na področju skrbništva, tko da tega ni blo tolk), prve socialne pomoči (K12: Na prvi socialni

pomoči vedno sami pridejo, k majo kakšne stiske), rejništva in predhodnega svetovanja (Č17: Vključitev v predhodno svetovanje ... tam pa pridejo v bistvu sami, večinoma).

Med drugim so nekatere omenile tudi to, da je težko primerjati, na katerih področjih dela se socialne delavke več ali manj srečujejo z uporabniki, ki so napoteni. Predvidevam, da je to zato, ker je težko vedeti, kateri uporabniki so napoteni in kateri ne, poleg tega večina socialnih delavk ne opravlja dela vseh področjih, da bi imele neposredno izkušnjo oz. vpogled v delo in tako tudi vpogled v pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, na vseh področjih.

Je pa zanimivo, da pri primerjavi pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, neka področja dela omenjajo tako tiste, ki se tudi same pogosto srečujejo z uporabniki, ki so napoteni, kakor tiste, ki se občasno in redko srečujejo z njimi. Glede na odgovore posameznic težko z gotovostjo rečem, kaj bi lahko vplivalo na to, razen informiranje med sodelavkami, s strani katerih lahko dobijo informacije o tem, kako je na drugih področjih dela.

Pri vprašanju o počutju pri delu z uporabniki, ki so napoteni, je večina socialnih delavk govorila o dejavnikih, ki vplivajo na njihovo počutje. So pa bili zelo raznoliki. Največ socialnih delavk je omenilo dejavnike, kot so: zavedanje, da je uporabnik napoten (C14: *tako da to se občuti takoj, ko pridejo k nam, da so napoteni*), motivacija uporabnikov (D28: *Am, in ti se trudiš, probaš delat neko vsebino, jim probaš dat neki, na drugi strani pa ni nekega pravega odziva, no. Je kr mal težje*) in odpor uporabnikov, ki so napoteni (H33: *Js bom tk rekla, da ko sm še delala s povzročitelji, je blo vlkokrat, da so prišli tak negativno nastrojeni »Puste nas pr mir, sami bomo rešli, ne vpletajte se«*). Ostali dejavniki, ki so jih posamezne socialne delavke omenjale, so še: da že samo delo socialne delavke vpliva na počutje in način sodelovanja oz. pomoči uporabnikom, uspešnost vzpostavitve delovnega odnosa, da socialne delavke ne jemljejo stvari osebno, da je počutje vedno odvisno od situacije oz. glede na prostovoljnost uporabnika, glede na njegovo odločitev, njegovo mišljenje ter da ima vpliv na počutje tudi uporabnikovo morebitno prelaganje krivde na druge ljudi (H34: *In dejansko tud v samem pogovoru nekako potreba, ne vem, kdo je kriv. »Sej če me pa ne bi tk dauč prpelala...«*).

Ostali odgovori, pri katerih so socialne delavke opredelile svoje počutje, pa so bili zelo deljeni. Približno polovica teh odgovorov nakazuje na dobro počutje, ki je pri nekaterih povezano z gotovostjo vase, približno polovica odgovorov pa nakazuje na občutke negotovosti. Občutki negotovosti se kažejo v tem, da so socialne delavke posebej pozorne pri delu z uporabniki tako pri vabljenju na pogovor kot pri vzpostavitvi prvega stika in odnosa. Delo se jim zdi zahtevno, ker uporabniki ne vidijo smisla. Posameznice pa navajajo občutke nemoči. V preostalem najmanjšem deležu odgovorov pa so socialne delavke povedale, da je njihovo

počutje pri delu z uporabniki, ki so napoteni, različno (J17: *Zdej čist odvisno od posameznega uporabnika*).

Kar se tiče poteka dela z uporabniki, ki so napoteni, je največ socialnih delavk govorilo o svojem delu. Veliko so govorile tudi o uporabnikovi soudeleženi, soustvarjanju, prvem stiku, delu po uradni dolžnosti, o tem kaj vse vpliva na potek dela, o poteku storitev, o vzrokih za napotitev ter o formalni in neformalni napotitvi in različnih virih napotitve. Malo so govorile tudi o samem srečanju z uporabnikom in o delu drugih institucij. O svojem delu so glede na raznolika področja dela, ki jih opravljajo, govorile o različnih stvareh. In sicer, jih je največ govorilo o tem, da uporabniku predstavijo svojo vlogo in svoja pooblastila. Uporabnika povabijo v sodelovanje, pri čemer so nekatere izpostavile, da vabijo na podlagi neke pobude, druge pa so izpostavile, na kakšen način jih vabijo (v obliki pisnega vabila ali preko telefona). Potem jih je veliko govorilo o tem, da uporabniku pojasnijo namen vabila, da mu predstavijo, kakšne možnosti ima oz. kakšne so možne oblike pomoči, da so odkrite do uporabnikov (uporabniku povedo, kakšne so morebitne posledice, če se ne udeleži srečanja oz. če krši ukrep prepovedi približevanja pa tudi, v katerih primerih morajo informacije posredovati naprej) ter da morajo biti vztrajne pri delu z uporabniki, ki so napoteni. Veliko jih je govorilo tudi o tem, da iščejo vire moči uporabnikov, in sicer tako, da v začetni fazi sodelovanja najdejo kakšno pozitivno stvar, da uporabnike podprejo pri njihovih kompetencah in da raziščejo, kako so uporabniki doslej reševali težave. Nekatere socialne delavke so govorile tudi o vzpostavitvi prvega stika, v smislu, da morajo pri uporabnikih, ki so napoteni, vložiti več truda v prvi stik in da z osebami, ki imajo izkušnjo nasilja, takoj vzpostavijo stik, medtem ko s povzročitelji nasilja ni potrebno, da se stik vzpostavi takoj. Govorile so o vzpostavitvi delovnega odnosa v smislu, da je zanj potreben čas in da skušajo vzpostaviti neko sodelovanje, ob katerem se uporabniki čutijo udeleženi in upoštevani, o tem, da uporabniku predstavijo, kakšne so pristojnosti CSD-ja, predstavijo mu tudi postopek dela, mu ponudijo pomoč, pri čemer ga seznani z možnimi oblikami pomoči, mu pomagajo tam, kjer sam ne zmore in mu te pomoči predstavijo kot možnost in ne kot obvezo (F37: *Zdej naša neka usmeritev, napotitev ni zavezujoča, mi to ponudmo*). Seznani ga tudi z omejitvami, v smislu, da dogovora socialna delavka ne more uresničiti namesto uporabnika in pa tudi v smislu zunanjih omejujočih dejavnikov, kot je npr. ta, da so domovi za stare ljudi zasedeni. Nekatere socialne delavke so govorile tudi o tem, da pri delu raziskujejo življenjski svet uporabnika, pri čemer raziščejo, v kakšnem okolju živi uporabnik, kakšno socialno mrežo ima, kako uporabniki komunicirajo med sabo, kako uporabnik deluje, kaj dela ter kakšne so njegove vrednote oz. kaj mu je pomembno. Nekatere socialne delavke so omenile tudi to, da se prilagajajo uporabniku, v smislu, da včasih pridejo k

njemu na teren, če vedo, da npr. pisnega vabila ne bi razumel ali če so kakšne druge okoliščine, zaradi katerih uporabnik ne more priti na CSD. Prilagajajo se tudi v smislu, da poskrbijo, da ne bosta oseba z izkušnjo nasilja in povzročitelj nasilja isti dan na CSD-ju in da ne bo tisti dan gneča na CSD-ju, ko je uporabnik tja vabljen. Prav tako se socialne delavke uporabniku prilagajajo glede izbire termina, da uporabnik lahko pride, kadar njemu najbolj ustreza in se prilagajajo v tem, da iščejo, kaj bi lahko bil pri uporabniku fokus pogovora, s katerim bi se povečala njegova odzivnost. Nekatere socialne delavke so govorile tudi o tem, da upoštevajo uporabnikov odziv, v smislu, da spremljajo, kako se uporabnik odzove na vabilo, ga spremljajo, če pride z grožnjami, upoštevajo, če pride na CSD s strahom oz. če mu je neprijetno, da mora priti na CSD, upoštevajo, da uporabniki situacijo različno doživljajo ter da preverijo, koliko se uporabnik zaveda svoje težave oz. kakšno je njegovo razmišljanje. Malo socialnih delavk oz. posameznice pa so govorile tudi o tem, da preučijo zadevo, v smislu, da preverijo, katere teme so uporabniku pomembne in se pripravijo na sodelovanje in pomoč. Potem so govorile o tem, da preverijo, kakšne so možnosti sodelovanja z uporabnikom in da ne vztrajajo, če uporabnik ne izraža želje po sodelovanju in če res ne gre za nujno zadevo. Govorile so tudi o tem, da si pripravijo načrt pogovora, o sami izvedbi pogovora, o tem, da na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev pregledajo vlogo, da z uporabnikom sklenejo dogovor o sodelovanju, da določijo časovni okvir sodelovanja, da ustvarijo dobro vzdušje, pri katerem skušajo vzpostaviti takšen stik z uporabnikom, da nima občutka, da je prišel zato, ker je moral priti in da ustvarijo varno okolje. Omenile so tudi to, da uporabniku podajo informacije, da mu postavijo meje, v smislu, da mu socialna delavka pove, kakšna so njena pričakovanja in kaj kdo mora storiti, da imajo do uporabnika spoštljiv odnos, s tem, da mu ne vsiljujejo pomoči, ga ne obsojajo in ne moralizirajo, da raziskujejo za uporabnika ustrezne oblike pomoči, da upoštevajo njegove zmožnosti in pričakovanja, da ga skušajo motivirati za sodelovanje, da z njim delajo na instrumentalni definiciji problema, da tista socialna delavka, ki vodi enoto, dela na zahtevo uporabnikov, da socialne delavke varujejo osebne podatke uporabnikov, da dajo uporabniku možnost izbire glede načina sodelovanja, da je potrebno intenzivno delo, da uporabnik vidi svoj prispevek in da se intenzivno delo začne v pisarni, da vzpodbujajo uporabnika k sodelovanju, upoštevajo njegove želje in potrebe, da upoštevajo njegovo resničnost (npr. da se zavedajo, da so povzročitelji lahko osamili osebe z izkušnjo nasilja in da te dlje časa niso mogle nikomur zaupati, kaj se jim dogaja), da oblikujejo dogovore skupaj z njim, da poslušajo uporabnika in mu dajo prostor, da ubesedi svojo interpretacijo, da delajo na zaupanju, da uporabniku postavljajo vprašanja, pri čemer so posebej omenile »prava vprašanja« in vprašanje o čudežu, da povzemajo uporabnikove besede in jih preokvirirajo, da delajo v sedanjosti, da so pazljive pri

delu z njimi, v smislu, da preverijo, če so v primeru nasilja skupni razgovori sploh možni, da izvedejo storitev (npr. prvo socialno pomoč), da uporabniku predstavijo ukrep oz. ga seznanijo z njim (npr. ukrep prepovedi približevanja), da uporabnika celostno obravnavajo, da presodijo, kako bo v prihodnje potekalo delo, da po potrebi uporabnika napotijo na dodatne obravnave, da v naprej napovejo obisk na terenu in da po potrebi dajejo predloge (npr. za sprejem uporabnika v varovalni oddelek specialno varstvenega zavoda ali predlog na sodišče za ukrep, če starši pomanjkljivo skrbijo za otroka in ne želijo sodelovati s CSD-jem). Nekateri so govorile tudi o svojem načinu dela, in sicer, da na podlagi znanj iz fakultete vsaka socialna delavka dela na nek svoj način, da lahko dela točno po korakih iz teoretičnega znanja ali ne, da se sama odloči, kako bo delala ter da je pomemben njen pristop in način dela. Ena socialna delavka je povedala, da njen način dela ostaja nespremenjen, ne glede na to ali dela z uporabnikom, ki je napoten ali s prostovoljnim uporabnikom, ena pa je govorila o tem, da je naloga socialne delavke, da pomaga uporabniku, da preide v fazo prostovoljnega uporabnika.

Nekaj socialnih delavk je govorilo o prvem stiku, in sicer o načinu vzpostavitve prvega stika, ki lahko poteka s pisnim vabilom ali telefonskim klicem ali obiskom na domu, če gre za urgentno zadevo. Ena socialna delavka je omenila tudi to, da pri prvem stiku ne preide že kar k težavi oz. problemu. V okviru prvega stika so omenile še spoznavanje z uporabnikom, pri katerem je ena povedala, da ta lahko poteka v skozi pogovor v okviru prve socialne pomoči, druga pa je povedala, da se na prvem srečanju z uporabnikom zgolj spozna in vidi nek okvirni načrt. Posameznica je še povedala, da se prvi stik na področju, kjer je prisotno nasilje, običajno začne na podlagi ukrepa prepovedi približevanja.

Malo socialnih delavk je govorilo o samem srečanju z uporabniki, pri čemer so povedale, da se z uporabniki lahko srečajo tudi na sodišču ali na terenu. Ko pa so govorile o uporabnikovi soudeležnosti, so povedale, da uporabnik potrebuje čas za pristanek v sodelovanje in čas, da pove o svojih stiskah, pri čemer je pomembno, da se čuti slišane in da nima občutka, da je časovno omejen (I19: *Recimo, pri svojem delu zaznavam, da je zelo pomembno, da ko pride človek v stiski, da js sama kot strokovna delavka nimam vrste pred vrati. Ker s tem, ko ljudje majo občutek, da je velik ljudi, skušajo zadeve zelo hitro rešiti in tud nekak ne pridemo potem do tega, da je človek v neki stiski*). O soudeležnosti so govorile tudi na način, da uporabnik predstavi svoj življenjski svet, da se strinja o zadevah, ki se njega tičejo, saj bi se naj v socialnovarstvene storitve prostovoljno vključil, potem da sprejme odločitev, v smislu, da je od njega odvisno ali bo sodeloval ali ne in da je v primeru ukrepa prepovedi približevanja od osebe z izkušnjo nasilja odvisno, ali bo podaljšala trajanje ukrepa ali ne. Nekaj socialnih delavk je v okviru uporabnikove soudeležnosti omenilo, da je pomembno, da uporabnik dobi uvid v

problem, pri čemer so izpostavile, da se dogaja, da drugi prepoznajo problem, za katerega ni nujno, da ga je prepoznal tudi uporabnik in da se dogaja tudi to, da uporabnik reče, da ne potrebuje pomoči (H64: *Po navadi se tud tu zgodi, da človek reče: »Js pa ne rabim pomoči.« Pa dejansko jo ptorebuje. Ampak ne, »bom že sam«, tk malo zminimalizira*). Na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev pa je posamezna socialna delavka omenila, da je uporabnik soudeležen v smislu, da po potrebi dopolni svojo vlogo.

Nekatere socialne delavke so govorile o soustvarjanju, pri čemer jih je največ govorilo o tem, da skupaj z uporabnikom iščejo rešitve. Poleg tega so govorile o tem, da je zaupanje pogoj, da se soustvarjanje lahko začne, da je to dolgotrajen proces in da v okviru tega socialna delavka z uporabnikom definira problem.

Za delo po uradni dolžnosti so povedale, da se to začne z vabilom po uradni dolžnosti. Če uporabnik ogroža svoje življenje ali življenja drugih, poteka brez privolitve uporabnika oz. delo poteka brez njegove privolitve v primerih, za katere to dovoljuje zakon. Delo po uradni dolžnosti se lahko izvaja tudi v primeru neodzivnosti uporabnika in se po potrebi lahko po uradni dolžnosti izvede tudi nenapovedan obisk, kar se dogaja v primeru ogroženosti. Ena socialna delavka pa je rekla, da storitve že načeloma potekajo po uradni dolžnosti.

Ena socialna delavka je govorila o samem poteku storitev. In sicer je povedala, da storitve potekajo v obliki različnih pogovorov: enkratnih, kontinuiranih, zaporednih in osebnih, ki pa lahko potekajo osebno ali preko elektronskih naprav, npr. preko telefonskega klica ali elektronske pošte.

Govorile so tudi o mnogih dejavnikih, ki lahko vplivajo na potek dela. Največ socialnih delavk je kot dejavnik omenilo uporabnikov odziv, v smislu, da je odziv in proces dela pri uporabniku, ki je napoten, drugačen in da se socialna delavka temu prilagodi, da so osebe z izkušnjo nasilja v večini pripravljene narediti spremembe in sprejeti oblike pomoči ter da nekateri uporabniki na področje uveljavljanja pravic iz javnih sredstev kličejo po nepotrebnem. Poleg tega so nekatere omenile še druge dejavnike, in sicer: uporabnikova pričakovanja, zaradi katerih mora socialna delavka že ob prvem stiku pojasniti vlogo CSD-ja, uporabnikove potrebe, od katerih je odvisno število srečanj in trajanje sodelovanja, uporabnikovo samopodobo, pri kateri je socialna delavka izpostavila, da osebe, z izkušnjo nasilja, običajno prihajajo s šibko samopodobo, uporabnikovo motivacijo, možne načine sodelovanja z njim, v smislu ali lahko razgovori potekajo s celo družino in mogoče tudi s sorodniki ali samo individualno (sploh če gre za nasilje). Kot dejavnik, ki vpliva na potek dela, je ena omenila tudi temo sodelovanja.

Posameznice so naštele tudi nekaj različnih vzrokov za napotitev uporabnika, med katerimi so: izrečen ukrep prepovedi približevanja, sum o izvajanju nasilja, zanemarjanje mladoletne osebe,

zaradi česar so uporabniki lahko napoteni tudi s strani šole, od koder je prav tako lahko napoten učenec, pri kateremu zaznavajo težave v vedenju. Kot vzrok za napotitev je lahko tudi sum o kaznivem dejanju, alternativno kaznovanje in družbeno koristno delo. Poleg vzrokov za napotitev so govorile tudi o različnih virih napotitve. Kot formalno napotitev jih je največ omenilo napotitev s strani institucij, policije, s strani katere so omenile, da so uporabniki lahko napoteni v primeru nasilja ali težav v duševnem zdravju, potem s strani sodišča, od koder so prav tako lahko napoteni zaradi nasilja ali pa tudi v primeru, ko so mladoletne osebe, dediči in potrebujejo skrbništvo za poseben primer. Nekatere socialne delavke so v okviru formalne napotitve omenile še napotitev s strani zdravstva na podlagi opažanj zdravnika, patronažne službe, zaposlenih v bolnišnici ali psihiatrični bolnišnici. Nekatere so omenile napotitev znotraj CSD-ja, in sicer, da se dogaja, da so uporabniki napoteni od sodelavk. Prav tako je ena izpostavila, da so uporabniki večkrat napoteni iz področja uveljavljanja pravic iz javnih sredstev na druga področja. Posameznice so omenile še napotitev s strani šole in s strani CSD-ja, v smislu, da uporabnike včasih iz CSD-ja napotijo na zdravljenje brez privolitve ali ko ogrožajo sebe ali druge in jih napotijo v varovalni oddelek. Kot neformalne napotitve pa sta dve omenili napotitev s strani sorodnikov, ena pa napotitev s strani sosedov. Nekatere socialne delavke so govorile še o drugih različnih virih napotitve. In sicer jih je nekaj omenilo, da so uporabniki lahko napoteni na podlagi opažanj drugih ljudi na splošno, ena pa je omenila, da so uporabniki na področju skrbništva velikokrat napoteni iz več strani. Ena socialna delavka pa je govorila tudi o delu drugih institucij, v smislu, da v nekaterih primerih uporabnikom že druge institucije predstavijo vlogo CSD-ja.

Pri razlikah v delu z uporabniki, ki so napoteni, od dela s prostovoljnimi uporabniki so socialne delavke večinoma govorile zopet o svojem delu, potem o uporabnikih, ki so napoteni, o prostovoljnih uporabnikih, o razlikah glede na prostovoljnost, o tem, kar se pojavlja pri obojih, kaj ne glede na prostovoljnost vpliva na sodelovanje in nekaj tudi o načinu dela z uporabniki, ki so napoteni. Glede svojega dela je večina socialnih delavk govorila o tem, da morajo pri delu z uporabniki, ki so napoteni, vložiti več truda v delovni odnos, saj se mora socialna delavka še bolj angažirati, da so pripravljeni sprejeti pomoč in da uporabniki, ki so napoteni, spoznajo, da jim socialna delavka želi pomagati. Nekatere so govorile tudi o tem, da morajo pri delu z uporabniki, ki so napoteni, biti bolj pazljive pri delu, v smislu, da jim ne naložijo preveč nalog (G58: *Treba je najti eno pravo mero, da mu ne naložiš preveč... Js včasih tudi rečem "dobro sva opravila, saj sva ta korak nardila, ne rabiva veliko", da nima občutka, da zdej ne vem kaj pričakujem od njega*) in o tem da morajo z njimi več delati na zaupanju, pri čemer je ena izpostavila tudi to, da mora vložiti veliko truda, da uporabniki spoznajo, da informacije med

socialnimi delavkami ne prehajajo (D44: *in je zato treba tolk več truda vložiti, da ugotovijo, da vseen pa gre za nek zaupen proces ane, da informacije med nami ne prehajajo*).

Posameznice so govorile o tem, da morajo pri uporabnikih, ki so napoteni, dobro vzpostaviti prvi stik, o tem, kako pomembna je vzpostavitev delovnega odnosa z njimi, da morajo uporabniku predstaviti možnosti, iskati njegove vire moči, pri čemer je ena izpostavila, da je njena naloga, da pri zadržanem uporabniku najde njegove močne točke in da uporabniku, ki je napoten, pomaga in gradi samopodobo. Posameznice so govorile tudi o tem, da morajo odgovarjati za svoje delo, saj se dogaja, da jih uporabniki, ki so napoteni, prijavijo, da morajo biti odkrite do njih in jim povedati, v katerih primerih bi bilo prehajanje informacij potrebno ter da je njihova dolžnost, da izvajajo javna pooblastila in odgovarjajo službam oz. institucijam. Kar se tiče uporabnikov, ki so napoteni, je večina socialnih delavk govorila o tem, da ti uporabniki potrebujejo več časa za več stvari, ki se tičejo sodelovanja z njimi. In sicer je potrebnega več časa, da se vzpostavi delovni odnos, da se vzpostavi sodelovanje, da se gradi odnos, da se vzpostavi varno vzdušje, da se razišče, kaj je njim pomembno, kaj bi oni želeli spremeniti, kaj oni pričakujejo od CSD-ja, na kak način mislijo, da jim na CSD-ju lahko pomagajo in da se ugotovi ali želijo pomoč iz strani CSD-ja. Več časa je potrebnega tudi pri raziskovanju »uporabnikovega sveta«, da s socialno delavko preideta iz faze, v kateri meni, da ničesar ne potrebuje, da uvidi smisel pomoči in da se vzpostavi neko zaupanje.

Potem so govorile o odporu, ki ga imajo uporabniki, ki so napoteni, v smislu, da jim je CSD odveč in da ne vidijo smisla v sodelovanju, da imajo odpor so socialnih delavk in/ali do CSD-ja ter da se največ odpora pojavi na začetku procesa dela. Nekaj socialnih delavk je omenilo, da imajo uporabniki, ki so napoteni, negativen pristop do njih, kar nekateri kažejo z nejevoljo že pri vabilu, nekateri pa s tem, ko se sklicujejo na pravne vire in na to, kako imajo v drugih državah urejene zadeve. Potem so nekatere socialne delavke govorile o tem, da so uporabniki, ki so napoteni, uporabniki, ki ne pridejo na CSD po lastni želji. Ena socialna delavka je povedala, da pri uporabnikih, ki so napoteni, zaznava občutek nemoči, občutek sramu, da ti uporabniki zanikajo svoje težave in da so bolj zadržani. Druge posameznice so povedale, da se uporabniki, ki so napoteni, primerjajo z drugimi, v smislu, da se pri drugih dogajajo še hujše stvari kot pri njih in da ne prevzamejo odgovornosti nase, saj ne želijo podati prijave za konkretne ljudi, pri katerih naj bi se dogajale hujše stvari, da se jim povedo stvari, ki jim niso všeč, da pri njih ni osebnostne rasti in da se tudi dogaja, da kdaj prijavijo socialne delavke. Nekatere so govorile o tem, da si uporabniki, ki so napoteni, drugače interpretirajo pomoč socialnih delavk oz. da problema ne vidijo na enak način kakor socialna delavka (A27: *Si prijazen, pa hočeš jim pomagati, ane. Oni ne razumejo tega tk*), da so manj motivirani za

sodelovanje, da socialne delavke pri delu z njimi težje uporabljajo znanja iz fakultete, da je težje priti do svetovalnega dela ter da delo z njimi predstavlja izziv. Omenile so tudi, da je udeležba uporabnikov, ki so napoteni, pri sodelovanju še bolj pomembna kakor pri prostovoljnih uporabnikih, da vidijo, da se njihov prispevek pozna in s tem mogoče dobijo tudi nekakšno motivacijo. Poleg negativnih vidikov pa so nekatere naštele tudi nekaj pozitivnih vidikov, ki se tičejo uporabnikov, ki so napoteni, in povedale, da delo z njimi ni nujno slabo. Pri uporabnikih, ki so napoteni, ima namreč socialna delavka lahko nek občutek gotovosti, saj »točno ve pri čem je oz. s čim ima opravka« (F78: *Lih te neprostopoljni uporabniki, ane. Bit na področju nasilja je pravzaprav grozn, kjer maš s samimi neprostopoljnimi za opraviti. Po drugi strani je pa to ena taka gotovost, točno veš s čem maš opravt, ane. Z začaranim krogom nasilja, z nekimi neprostopoljnimi uporabniki in veš pr čem si*). Pozitivno je lahko tudi to, da bo uporabnik, ki je napoten, imel možnost izbire ali bo sprejel neko obliko pomoči ali ne.

O prostovoljnih uporabnikih je večina socialnih delavk povedala, da so za razliko od uporabnikov, ki so napoteni, pripravljeni sodelovati in da so bolj motivirani za sodelovanje, da je potrebnega manj časa za stvari, ki se tičejo sodelovanja z njimi, saj pri njih ni potrebno toliko delati na zaupanju in odnosu, da s socialno delavko prej prideta do rešitev, prej tudi lahko začneta delati, saj ima prostovoljni uporabnik že idejo o tem, kaj bi rad reševal oz. ima že oblikovane cilje. Ostale pozitivne stvari, ki so jih posamezne socialne delavke omenile glede prostovoljnih uporabnikov, so: možnost svetovalnega dela z njimi, da se pri delu z njimi prej oblikuje načrt, da opravijo naloge, iščejo možnosti za uresničitev lastnih ciljev in da je na splošno prostovoljnost lahko dobro izhodišče. Poleg pozitivnih stvari pa so posameznice naštele tudi negativne vidike glede prostovoljnih uporabnikov, kot so npr. pričakovanja prostovoljnih uporabnikov in da morajo socialne delavke v zvezi s tem postaviti meje tem pričakovanjem. Poleg tega se pri nekaterih prostovoljnih uporabnikih dogaja, da postanejo odvisni od pomoči (F55: *Lahko se pa zgodi tud neki družga, ane. Da je nekdo, bom rekla, z leti postane na nek način odvisn od te naše pomoči. In je pravzaprav nonstop uporabnik, čeprav si ti kt strokovni delavec presodu al pa skupaj z njim ugotovil, da ni nič več, kar bi lahko skupaj reševala in tako naprej*). Pri nekaterih prostovoljnih uporabnikih pa se dogaja to, da pridejo na CSD samo po tisto, kar nujno potrebujejo. Nekatere socialne delavke pri delu s prostovoljnimi uporabniki dobijo tudi občutek negotovosti, saj »ne vedo točno, pri čem so.«

Nekatere socialne delavke so primerjale delo glede na prostovoljnost uporabnikov oz. vpliv prostovoljnosti na delo. Nekatere so bile mnenja, da ni velike razlike med uporabniki, ki so napoteni, in prostovoljnimi uporabniki. Glede načina dela so bila mnenja socialnih delavk deljena. Posamezne menijo, da način dela glede na prostovoljnost ni posebej spremenjen in da

se osnovna načela upoštevajo tako pri delu z uporabniki, ki so napoteni, kakor pri delu s prostovoljnimi uporabniki. Ena socialna delavka pa pravi, da je razlika v delu glede na prostovoljnost. Pri tem menim, da je mogoče razmišljala o samem poteku dela, ne pa ravno o svojem načinu dela, o čemer sta govorili prvi dve. Kakšne druge povezave menim, da v mojem vzrocu ni, saj ni videti, da bi na razlike v odgovorih vplivalo področje dela ali delovna doba socialne delavke.

Potem so nekatere govorile tudi o tem, da se pojavljajo razlike v poteku dela, odnosu, klimi pogovora, času in motivaciji.

Nekatere socialne delavke so govorile tudi o stvareh, ki se odvijajo tako pri uporabnikih, ki so napoteni, kakor pri prostovoljnih uporabnikih. In sicer so povedale, da je pri obojih potrebno vzdrževati strukturo pogovora, v smislu, da socialna delavka pomaga uporabniku, da se drži teme, saj uporabniki včasih ne vedo, kaj vse bi morali povedati in jih socialna delavka mora usmerjati v tisto konkretno, kar bi radi uredili. Pri obojih je potrebno tudi načrtovati delo, iskati vire moči, uporabljati koncept delovnega odnosa in raziskovati možne oblike pomoči, ki bi bile zanje uporabne in kaj bi jim bilo blizu, kar bi jim pomagalo pri reševanju problema.

Več socialnih delavk je govorilo o dejavnikih, ki vplivajo na sodelovanje, med katerimi imajo nekateri dejavniki vpliv ne glede na prostovoljnost uporabnikov. Ti dejavniki so: raznolikost primerov, uporabnikova osebnost, naravnost, prepričanje, motivacija, odpor ter že sama komunikacija, tema sodelovanja in dvojna vloga socialne delavke, ki lahko prispeva k uporabnikovemu nezaupanju.

Glede teoretičnih znanj in strategij, ki jih socialne delavke uporabljajo pri delu z uporabniki, ki so napoteni, je največ socialnih delavk odgovorilo, da uporabljajo znanja, ki so jih pridobile na fakulteti (F63: *Js, bom rekla, uporabljam vsa teoretična znanja, ki sem jih dobila tekom šolanja*). V okviru teh znanj jih je največ odgovorilo, da uporabljajo koncept delovnega odnosa, pri katerem jih je večina omenila elemente delovnega odnosa (C32: *Pa delo iz perspektive moči*; C29: *se mi zdi ključno, da se pri teh napotjenih upošteva etika udeležенosti*; D47c: *pa »tukaj in zdaj«, ravnanje s sedanostjo*; D47č: *pa znanje za ravnanje*; E46f: *instrumentalna definicija problema*). Poleg koncepta delovnega odnosa so posamično naštele še druga raznolika znanja. Med njimi so bila: znanja iz del Gabi Čačinovič Vogrinčič, svetovanje v socialnem delu, načrt po majhnih korakih, postavljanje odprtih vprašanj, empatija, tehnika zrcaljenja, metoda poslušanja, metoda povzemanja, metoda dela v skupnosti, kodeks etičnih načel, znanja iz različnih predmetov ter posebej izpostavljena znanja iz Epistemologije, Socialnega dela z družino, Zasvojenosti in pravnih predmetov. Poleg znanj iz fakultete je veliko socialnih delavk naštel razne strategije, ki jih uporabljajo pri delu z uporabniki, ki so napoteni, glede katerih si

prav tako niso bile enotne. Naštete strategije so: medsebojno informiranje, sodelovanje z ljudmi, ki že delajo z uporabnikom, sodelovanje z institucijami, delo v paru, preverjanje informacij, da vložijo več energije v prvi stik, da ne začnejo pogovora z neprijetnimi temami, da seznanijo uporabnika s postopkom, da spoznavajo življenjski svet uporabnika, da se socialna delavka in uporabnik spoznavata med sabo, da preverjajo uporabnikovo razumevanje, da načrtujejo delo skupaj z uporabnikom, da ustvarijo varen prostor, vzdržujejo časovni okvir, poslušajo uporabnika, ga motivirajo, upoštevajo edinstvenost uporabnika, da dajo uporabniku prostor, da raziskuje svoj prispevek, vidijo uporabnika kot »kompas« usmerjanja dela, soustvarjajo z njim, imajo spoštljiv odnos do njega, z njim vodijo pogovor, imajo strukturirano in ciljno usmerjeno delo, postavljajo vprašanja, povzemajo besede, uporabljajo »igro vlog«, uporabljajo znanja brez poimenovanja, delajo s posameznikom, parom, skupino, si pomagajo s timskim delom in opravljajo obiske na terenu. Opaziti je, da so nekateri od navedenih vidikov povezani s konceptom vzpostavljanja delovnega odnosa in individualnega projekta pomoči, a socialne delavke tega niso tako eksplicitno poimenovala. Veliko socialnih delavk je povedalo, da uporabljajo znanja iz dodatnih izobraževanj in usposabljanj, v okviru katerih jih je največ posebej izpostavilo mediacijo, potem realitetno terapijo, manj pa jih je izpostavilo še družinsko sistemsko teorijo, tehnike izpraševanja in razne metode. Veliko socialnih delavk je omenilo tudi znanja in strategije iz drugih virov, ki jih uporabljajo pri delu z uporabniki, ki so napoteni. Največ socialnih delavk je pri tem omenilo, da uporabljajo znanja iz strokovne literature. Znanja in strategije iz drugih virov, ki so jih omenile, pa so še: seminarji, posveti, supervizija, intervizija, metode razgovorov in delo samo po sebi. Nekoliko manj socialnih delavk je povedalo, da znanja in strategije, ki jih uporabljajo, izvirajo iz njih samih. Največ jih je pri tem omenilo kontinuirano učenje (F72: *Se pa vs čas rabš še mal dopolnjevati in bit živ tuki notr*; J64: *Js bom tk povedala, da se strokovni delavec vedno izobražuje*). Poleg tega pa so omenile tudi: svoje lastnosti, komunikacijske veščine, intuicijo, empatijo, delo na sebi, splošno razgledanost, široko znanje, vseživljenjsko učenje, zavedanje, da potek dela ni predvidljiv in da se socialna delavka specializira za svoje področje dela. Nekaj socialnih delavk je povedalo, da pri delu uporabljajo znanja iz pravnih virov. Od teh je večina omenila zakonodajo oz. predpise (A: *Vse ostalo so pa zakoni, čist tk bom rekla ...* J72: *Zakonodajo je potrebno poznat zelo dobro*). Poleg znanj je veliko socialnih delavk naštel tudi različne strategije, ki jih uporabljajo pri delu z uporabniki, ki so napoteni. Največ jih je kot strategijo omenilo, da poslušajo uporabnika, v manjši meri pa so omenile strategije, kot so: medsebojno informiranje, sodelovanje z ljudmi, ki že delajo z uporabnikom, sodelovanje z institucijami, delo v paru, preverjanje informacij, da vložijo več energije v prvi stik, da ne začnejo pogovora z neprijetnimi temami, da uporabnika

seznanijo s postopkom, da spoznavajo življenjski svet uporabnika, da se spoznavajo med sabo (uporabnik in socialna delavka), da preverjajo uporabnikovo razumevanje, da načrtujejo delo skupaj z uporabnikom, da ustvarijo varen prostor, da imajo nek časoven okvir, da skušajo motivirati uporabnika, da upoštevajo edinstvenost uporabnika, da mu dajo prostor, da raziskuje svoj prispevek, da imajo uporabnika za svoj »kompas« usmerjanja dela, da z njim soustvarjajo, da imajo do njega spoštljiv odnos, da se z njim pogovarjajo, imajo strukturirano delo, ki je tudi ciljno usmerjeno, da postavljajo vprašanja, povzemajo besede, uporabljajo »igro vlog«, uporabljajo znanja brez poimenovanja teh znanj, delajo s posamezikom, s parom, s skupino, delajo tudi v timu in opravljajo obiske na terenu.

Na vprašanje, od kod socialne delavke črpajo znanja in strategije, ki jih uporabljajo pri delu, jih je največ odgovorilo, da iz njih samih. In sicer v obliki samoraziskovanja (A42: *In na tak način, ko ti prvi primer raziskuješ, je veliko tudi samoraziskovanja, drgač ne gre ...*), kontinuiranega učenja, delovnih in življenjskih izkušenj, dela na sebi, pozitivne naravnosti, moči, empatije, dela po občutku, odstopa iz pozicije moči, spoštljivega odnosa in primerne distance. Potem je veliko socialnih delavk govorilo o različnih virih in virih znanja in strategij iz izobraževanj in usposabljanj. Med različnimi viri jih je največ omenilo prakso (Č38: *Ogromno pa se naučiš tudi od dela kot takega, bom rekla, od prakse*) in strokovno literaturo. Ostali viri, ki so jih posameznice omenile, pa so še primeri, metode in tehnike ter navodila ministrstva. Veliko socialnih delavk je povedalo, da črpajo znanja iz izobraževanj in usposabljanj, o katerih, jih je največ govorilo na splošno. Posebej pa so v okviru izobraževanj in usposabljanj izpostavile izobraževanja iz realitetne terapije in mediacije ter seminarje, potem izobraževanja, ki so organizirana s strani Socialne zbornice Slovenije, Skupnosti centrov za socialno delo ali iz strani drugih organizacij, ter izobraževanja, ki so organizirana na ravni države. Nekaj socialnih delavk je govorilo tudi o tem, da znanja in strategije črpajo iz sodelovanja s sodelavci in drugimi strokovnjaki. Pri tem jih je največ navedlo supervizije in znanja starejših sodelavk. Temu po odgovorih sledijo intervizije in timsko delo. Posamezne socialne delavke pa so še navedle delo v paru, delovno skupino, multidisciplinarne time in druge institucije kot vir znanja in strategij. Malo socialnih delavk je govorilo o znanju, ki ga črpajo iz fakultete. In sicer, so večinoma govorile o znanju iz fakultete na splošno (F75c: *te osnove s faksa, k jih pač nadgrajujem*), nekaj pa jih je v okviru znanj iz fakultete posebej izpostavilo znanje iz predmeta Socialno delo z družino (D81: *Am, in recimo, js sm takrt mela izbiro področje: socialno delo z družino*). Prav tako je malo socialnih delavk govorilo o znanju, ki ga črpajo iz pravnih virov. Tiste, ki pa so govorile o tem, so kot vir znanja vse navedle zakonodajo (B43a: *spremljamo zakonodajo*).

Na vprašanje o uspešnosti znanj in strategij, ki jih socialne delavke uporabljajo pri svojem delu, je večina socialnih delavk odgovorila, da so se znanja in strategije, ki jih uporabljajo, izkazala za uspešna. Največ socialnih delavk je kot uspešnega ocenilo koncept delovnega odnosa. Nekaj socialnih delavk je ocenilo vsa znanja in strategije kot uspešna, nekaj pa jih je bilo mnenja, da so pri delu uspešne, če imajo čim več znanja (J75: *In več ko strokovni delavec tega znanja maš, lažje je potem vzpostavlat ta delovni odnos z uporabnikom. Tk da ja, več maš tega znanja, bolj si uspešen*). Nekaj socialnih delavk ocenjuje kot uspešno tudi sodelovanje s sodelavci in drugimi strokovnjaki (C47: *Tako da se vsa ta neke vrste taka brezplačna izobraževanja v obliki sodelovanja z drugimi strokovnimi delavci, se mi zdijo zelo koristna*; Č36: *Podpora sodelavcev se mi zdi res ena taka zakladnica znanja od starejših kolegov*). Malo manj socialnih delavk je kot uspešno navedlo še znanje iz fakultete na splošno, mediacijo, realitetno terapijo, samoraziskovanje in intuicijo. Posamezne socialne delavke so kot uspešno navedle še posebej izpostavljeno znanje iz predmeta Socialno delo z družino, zakonodajo, delo v paru, »igro vlog«, supervizijo, delovne izkušnje, raziskovanje, motiviranje uporabnikov, da uporabniku sodelovanje predstavijo kot možnost in pa da so se znanja in strategije izkazala kot uspešna v smislu duševne stabilnosti socialne delavke. Nekaj socialnih delavk pa je vsa znanja in strategije, ki jih uporabljajo, ocenilo kot različno uspešna (C48: *Ja različno na različnih primerih*; D86: *Ja včasih delujejo, včasih tud ne*). Kot različno uspešna je bila posebej izpostavljena tehnika zrcaljenja (D88: *Včasih ne rata, ne. Včasih to sogovornika še bolj razjezi in takrt ni pol uredi, a ne, takrt vidiš, da ne deluje*). Malo socialnih delavk je govorilo o neuspešnosti znanj in strategij. In sicer so ocenile znanja in strategije kot neuspešne v nekaterih primerih (J41: *Seveda ne pri vseh, so primeri, ko ne gre*). Kot neuspešno so navedle delo brez uporabe znanj in strategij (G75a: *Mislim, da je nujna, da vse to uporabljamo, če hočemo, da je delo uspešno*) ter delo brez koncepta delovnega odnosa (B40: *sicer pa brez tega koncepta delo ni mogoče oziroma ni uspešno*). Zelo malo socialnih delavk je govorilo še o dejavnikih, ki vplivajo na uspešnost, med katerimi so posameznice navedle motivacijo uporabnikov, njihovo mišljenje, njihovo pripravljenost na dolgotrajen proces pomoči, njihovo prelaganje krivde na druge ter omejitve, s katerimi se socialne delavke srečujejo pri delu.

Na vprašanje, kaj bi potrebovale, da bi se počutile bolj kompetentne pri delu z uporabniki, ki so napoteni, je večina socialnih delavk odgovorila, da bi potrebovale izobraževanje (C51: *gotovo pač neka določena izobraževanja bi nam prišla prav, bi se počutili bolj kompetentne in bi tudi pač lažje delali*). Navajale so različne vrste, oblike in pogostost izobraževanj. Npr. redna, praktična, izkustvena, večmesečna, na temo sodelovanja z uporabniki, ki so napoteni, iz področja dela, ki ga opravlja socialna delavka, organizirana s strani nadrejenih in izobraževanja

iz drugih področij. V okviru izobraževanja so odgovorile, da bi potrebovale tudi obnavljanje znanja, izpopolnjevanje znanja in učenje različnih tehnik pri pogovoru. Veliko socialnih delavk je pri vprašanju o tem, kaj bi potrebovale, da bi se počutile bolj kompetentne, naštel kar nekaj stvari, ki bi pripomogle k boljši kompetentnosti, glede katerih pa si niso bile enotne. In sicer so posameznice naštele spremljanje zakonodaje, dajanje pobud pri spremembah zakonodaje, aktivnost v skupinah, več supervizij, supervizije za posamezno področje dela, timsko sodelovanje, izmenjevanje izkušenj med strokovnimi delavci, delovne izkušnje, veselje do dela, delo na sebi ter to, da postavijo prave meje pri delu z uporabnikom. Nekaj socialnih delavk je navedlo, s čim bi same lahko pripomogle k boljši kompetentnosti, in sicer sta dve navedli delo na sebi, posameznice pa so navedle še kontinuirano učenje, dobro poznavanje teorije, razvojne psihologije in psihologije na splošno, zavedanje, da so uporabniki napoteni ter to, da vidijo male korake. Nekaj socialnih delavk je govorilo o tem, da bi za boljšo kompetentnost potrebovale ustrezne delovne pogoje, pri čemer jih je največ omenilo podporo s strani delovnega kolektiva poleg tega pa so v manjši meri bili omenjeni še delovni prostor, delovna klima, možnost evalvacije, da ni preobremenjenosti, avtonomnost in kadrovska okrepitev. Malo manj socialnih delavk je odgovorilo, da bi za boljšo kompetentnost potrebovale podporo, in sicer s strani medijev, ministrstva, države oz. iz več strani, ter podporo v smislu, da bi imele priložnost ubesediti svoje občutke. Malo socialnih delavk je bilo mnenja, da bi za boljšo kompetentnost potrebovale spremembe, in sicer glede varovanja osebnih podatkov in bolj ustreznega sprejemanja zakonodajnih aktov. Prav tako je malo socialnih delavk odgovorilo, da bi k boljši kompetentnosti pripomogel odnos uporabnikov do socialnih delavk, in sicer v smislu drugačnega vedenja do socialnih delavk. Malo socialnih delavk je bilo mnenja, da ne čutijo večjih ovir pri delu, med katerimi nekatere pravijo, da se čutijo kompetentne za delo z uporabniki, ki so napoteni. Ena socialna delavka je pri tem vprašanju navedla še javno podobo socialnega dela, in sicer, da bi bila potrebna sprememba javne podobe o socialnem delu na splošno in sprememba mišljenja ljudi o CSD-jih. Poleg tega je ta socialna delavka navedla tudi uveljavitev socialnega dela kot nekaj, kar bi pripomoglo k boljši kompetentnosti.

Pri zadnjem vprašanju, ki je bilo bolj odprto, in sicer, če socialne delavke želijo kaj povedati na temo o delu z uporabniki, ki so napoteni in/ali navesti kakšen primer sodelovanja z uporabnikom, ki je napoten, iz prakse, so se dotaknile različnih tem. Največ socialnih delavk je govorilo o uporabnikih na splošno, veliko jih je govorilo o sebi kot socialnih delavkah, malo manj jih je govorilo o primerih iz prakse, uporabnikih, ki so napoteni, širših družbenih problemih in o tem, kaj je pomembno za delo. Malo socialnih delavk je govorilo še o prostovoljnih uporabnikih, vzpostavljanju delovnega odnosa, soustvarjanju, o tem, kje se manj

pogosto uporabljajo teoretična znanja, o vlogi CSD-ja, kaj se izvaja na CSD-ju in o socialnem delu na splošno. Glede uporabnikov jih je največ govorilo o uporabnikovem uvidu v problem in o tem, da je prostovoljnih uporabnikov malo. Posameznice pa so glede uporabnikov govorile o tem, da imajo različne odzive do CSD-ja, o njihovem mišljenju, značilnostih, o tem, da na CSD-ju sprejmejo veliko uporabnikov, o uporabnikovem namenu prihoda na CSD, o tem, da uporabniki potrebujejo pogovor, o povzročiteljih zlorabe, o tem, da nekateri uporabniki radi sodelujejo, da jih je težko ločiti glede na prostovoljnost, da načeloma vsi potrebujejo čas za vzpostavitev odnosa, da prihajajo na CSD z nekim nezaupanjem, da si uporabniki težko priznajo, da potrebujejo pomoč, da se dogaja, da napotujejo uporabnike iz področja uveljavljanja pravic iz javnih sredstev na svetovalni del, da so tudi na tem področju uporabniki, ki so v stiski, da uporabniki ne vidijo svojih virov moči, da včasih uporabniki ne sprejmejo pomoči (E62: *se v praksi tudi dogaja, da ti kot socialna delavka želiš pomagat, vendar uporabnik ne sprejme tvoje pomoči*), da nekateri od njih ne želijo sodelovati, da z nekaterimi ni mogoče vzpostaviti stika, da imajo kompleksne probleme, da so udeleženci v problemu ne glede na prostovoljnost in da je naloga socialne delavke, da postanejo udeleženci v rešitvi.

Veliko so socialne delavke govorile tudi o sebi oz. svojem delu. Največ jih je govorilo o tem, da morajo imeti spoštljiv odnos do uporabnikov, da se morajo ozavestiti, da je uporabnik napoten ter da krepijo njegovo moč. Poleg tega pa so posameznice govorile še o tem, da morajo kot socialne delavke vložiti veliko truda v prvi stik, da morajo zaznati stiske in težave za morebitno napotitev uporabnika ter da morajo zagotavljati enakosti uporabnikov. Prav tako so govorile o tem, da morajo sprejemati tako uporabnike, ki so napoteni, kot prostovoljne uporabnike in tudi sicer sprejeti uporabnika takšnega, kot je ter upoštevati njegovo edinstvenost. Prav tako so navedle, da se morajo zavedati uporabnikove stiske, si vzeti čas za uporabnika, krepiti moč, ga seznaniti z možnostmi in tudi iskati možnosti sodelovanja z njim. Hkrati pa morajo sproti prilagajati delo, biti potrpežljive, videti male korake, ne ravnati kot uradniki, vendar kljub temu ohraniti primerno čustveno distanco, delati na sebi in seznaniti uporabnika, da če bo kdaj potreboval pomoč, da lahko s socialno delavko ponovno začneta proces pomoči. Nekatere socialne delavke so povedale, da z uporabniki sicer dobro sodelujejo in da z njimi delajo tudi izven osnovnih okvirjev.

O uporabnikih, ki so napoteni, več socialnih delavk meni, da jim delo z njimi predstavlja izziv, nekaj jih je govorilo o odporu uporabnikov, ki so napoteni in o prehodu v fazo prostovoljnosti. Malo socialnih delavk je govorilo tudi o tem, da je za storitve potrebna prostovoljnost uporabnikov, da je pri uporabnikih, ki so napoteni, ključen prvi stik in to da socialna delavka sodeluje z ljudmi, ki že delajo z uporabnikom, da uporabniki, ki so napoteni, predstavljajo

večino uporabnikov. Malo socialnih delavk je navedlo tudi nekaj pozitivnih stvari v zvezi s temi uporabniki, in sicer nekatere pravijo, da dejstvo, da je uporabnik napoten, ni nujno slaba stvar, da je njegovo sodelovanje na CSD-ju lahko odskočna deska za boljše življenje ter da so bolj odprti, saj običajno nimajo nekih pričakovanj do CSD-ja.

Kot širši družbeni problem so socialne delavke izpostavile javno podobo CSD-ja, da ljudje ne poznajo storitev CSD-ja in da v današnjem času ljudje ne sprejemajo odgovornosti. Kot širši družbeni problem so omenile tudi potrebo po takojšnjem reševanju težav, da se začne čim prej delati na problemu, če ne ga je običajno težje reševati. Navedle so tudi pričakovanja tako uporabnikov samih kakor tudi pričakovanja »tretjih oseb«, ki niso neposredno vpletene v problem nekega uporabnika, pa vendar želijo, da CSD kaj stori v zvezi z njegovim problemom. Nato so socialne delavke govorile o stvareh, ki se jim zdijo pomembne za delo. Kot pomembne so navedle: človečnost, humanost, senzibilnost, empatijo, veselje do dela, kakšen odnos imajo z uporabnikom, delovne izkušnje, znanje iz fakultete, kontinuirano učenje, dostopnost do izobraževanj, sodelovanje z drugimi institucijami, javno podobo socialnega dela in aktiven čas dela z uporabnikom.

Glede soustvarjanja rešitev so nekatere na kratko opisale, kako to poteka, nekatere so izpostavile, da rešitve niso kar dane, nekatere pa so govorile o tem, da je soustvarjanje težko izvedljivo tako s prostovoljnimi uporabniki kot z uporabniki, ki so napoteni, zaradi raznih omejitev, s katerimi se socialne delavke srečujejo pri delu (F62a: *Čist tko. Zato ker pač je omejenost na več koncih. Nej bo z zakoni*; F62b: *nej bo s pristojnostmi*; F62c: *nej bo s samim prizvokom inštitucije, nekaj... Ne doprimore ne vem kaj k temu, soustvarjanju.*).

O prostovoljnih uporabnikih so nekatere govorile v smislu, da so ti že ozko usmerjeni glede svojih želja. O vzpostavljanju delovnega odnosa pa so povedale, da ga je običajno težje vzpostaviti z mladoletnimi osebami v primerjavi z ostalimi uporabniki. Med drugim so omenile tudi to, da se teoretična znanja manj pogosto uporabljajo na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev.

Dve socialni delavki sta izpostavili, da je vloga CSD-ja pomoč in krepitev moči ljudi. Ena pa je govorila o tem, kaj se izvaja na CSD-ju. In sicer, je navedla, da se na CSD-ju uporablja znanje iz fakultete, jezik socialnega dela, da se socialno delo izvaja na CSD-ju in da je uspešno oz. da na CSD-ju delajo dobro ter da se tam trudijo izboljšati javno podobo socialnega dela.

Ko so govorile o socialnem delu, so povedale, da je raznoliko, da se krepí, da uporabniki socialno delo sprejemajo kot dobro, da sicer socialne delavke običajno ne poimenujejo znanj, ki jih uporabljajo pri delu, a se tudi zavedajo, da je krepitev socialnega dela odvisna od njih samih in da je od njih odvisen tudi potek dela.

Pri primerih iz prakse so socialne delavke večinoma navedle primere dobre prakse, ki so se že zaključili in so imeli dober izid. Ena socialna delavka je opisala primer, ko je uspešno sodelovala z mladostnico, ki je bila na CSD napotena s strani nevladne organizacije in je imela od prej kar nekaj izkušenj, da so jo institucije pustile samo v njenih težavah (šola, zdravstvo). Poleg tega je imela samo mamo, ki ni zmogla izvrševati starševske skrbi. V družini je prav tako bilo hudo nasilje. Socialna delavka je največ truda vložila v njun delovni odnos, da ji je mladostnica začela zaupati in verjeti, da je socialna delavka ne bo prepustila usodi. Pomagala je tudi njeni mami, mladostnica je bila nameščena izven družine. Skupaj z mamo sta s socialno delavko pripravili načrt pomoči in ga izvajali. Mladostnica je uspešno končala srednjo šolo in še danes ima stike s socialno delavko, kljub temu, da je že pred leti postala polnoletna in je zaključila s pomočjo na CSD. Socialna delavka je izpostavila, da je ta mladostnica najprej bila uporabnica, ki je bila napotena, ko pa je odrasla in je čutila, da bi še potrebovala podporo, se je vključila v socialnovarstveno storitev osebna pomoč za dve leti. Danes pa je odrasla, uspešna pri svojem delu. Iz tega primera je razvidno, kako zelo je pomembno, da pri uporabniku, ki je napoten, socialna delavka vложи dovolj truda v delovni odnos in da je ob tem ves čas odkrita in ima spoštljiv odnos. Prav tako je razvidno, da je socialna delavka uporabnici pomagala, da je prešla v fazo prostovoljnosti.

Druga socialna delavka je kot primer dobre prakse izpostavila sodelovanje s partnerjema, pri katerima je prihajalo do nasilja in je bil izrečen tudi ukrep prepovedi približevanja, ampak partnerske zveze nista želela zaključiti. S socialno delavko sta se dogovorila, da se bosta po izteku ukrepa prepovedi vključila v socialnovarstveno storitev. Z njima je socialna delavka naredila načrt dvanajstih srečanj, skozi katera so delali po majhnih korakih in z dejansko realizacijo dogovorov ter temu primernim proslavljanjem uspeha. Ko so prišli čez teh dvanajst srečanj, sta ohranila partnerski odnos in sta se v tem procesu tudi okrepila. Gospod je bil najprej uporabnik, ki je bil napoten. Gospa je bila namreč tista, ki je vztrajala pri tem, da nekaj spremenita in da se on vključi. Ampak je tekom srečanj našel neko notranjo motivacijo, zaradi katere se mu je zdelo vredno potruditi se zanjo in za družino. Tekom srečanj je socialna delavka videla, da se vedno bolj sproščata v odnosu onadva med sabo in tudi v odnosu do zaposlenih na CSD-ju, da se je to zaupanje krepilo. Socialna delavka je ta primer opisala kot lepo izkušnjo, v smislu, da se tudi da in da je bil v tistem primeru svetovalni proces zelo uspešen za družino. Iz tega primera je razvidno, da je svetovalni proces uspešen, če se dela po majhnih korakih in če mu namenimo dovolj časa.

Potem je kot primer dobre prakse opisala socialna delavka, ki je sodelovala z gospodom, ki je izvajal nasilje do svoje mame in je imel prepoved približevanja. Na CSD-ju so najprej nudili

pomoč osebi z izkušnjo nasilja, ko pa so začeli delati z njim, je bil mnenja, da zagovarjajo samo njo in da vidijo samo njeno plat zgodbe. Ampak je potem rekel, da ga je socialna delavka vseeno nekako pritegnila, da je prihajal še ne kakšne pogovore na CSD. Socialna delavka je z njim naredila korake za naprej, potem se je vključil še k njeni sodelavki v osebno pomoč in je velikokrat prišel k socialni delavki povedat, da je hvaležen za to, da je vztrajala, da si je potem poiskal pomoč, da je zadevo uredil, se odselil... Socialna delavka mu je pomagala narediti razmejitve z mamo, ker je med njima bila »neprava navezanost« in je te stvari tudi sam videl tekom osebne pomoči. Potem, ko se je odselil, je vztrajal, da je tam živel in spoznal tudi, da je to življenje drugačno, da si tudi neke partnerske zveze, ko je bil z mamo, ni mogel ustvariti, da ni šlo, ker je bilo preveč konfliktno. Tako je spoznal, da je bolje zanj, da se je odselil od mame. Pri tem primeru se vztrajnost socialne delavke izkaže kot pomembna pa tudi poznavanje psihologije, v konkretnem primeru vrste navezanosti med mamo in sinom.

Ena socialna delavka pa je govorila o primeru, pri katerem je sodelovala z uporabnico, ki je imela osebno pomoč in s katero sta na koncu že kak razgovor izpustili. Uporabnica je socialno delavko poklicala in se ji opravičila, da ni prišla na razgovor. Socialna delavka pa ji je rekla, da naj se ne opravičuje, ker ji je to, da ne pride na razgovor, pokazatelj, da uporabnica ne potrebuje več razgovorov oz. da pomoči ne potrebuje več. Če se uporabnik ne udeleži razgovora, je to lahko pokazatelj, da pomoči ne potrebuje več in da je sodelovanje torej bilo uspešno.

O primeru, kjer je bilo prisotno nasilje, je govorila še ena socialna delavka. In sicer je opisala delo z gospo, ki je doživljala nasilje in ni verjela v oblike pomoči, da obstajajo. Ni zaznala, ko ji je telo odpovedalo in je potem šla najprej k zdravniku zaradi telesnih težav, kjer je spregovorila o tem, kar je doživljala doma. Potem je začela s prijavo, pri čemer sta s socialno delavko prišli do dobrega delovnega odnosa. Socialna delavka je v tem primeru izpostavila, da se pri gospe dejansko vidijo spremembe in da sedaj tudi sama govori o tem, kar se ji je dogajalo. Tu je zopet v ospredju odnos, ki ga socialna delavka vzpostavi z uporabnikom. V konkretnem primeru je razvidno tudi to, da uporabnik, ki je dlje časa deležen nasilja, ne vidi svojih virov moči oz. ne vidi, da lahko kaj spremeni, zato je pomembno, da socialna delavka krepí moč uporabnika, da ta vidi, da lahko pride do sprememb, da zmore kaj spremeniti.

Nekaj socialnih delavk pa je navedlo splošne primere. Ena je recimo govorila o primeru, kjer je v ospredju skrb za staro mamo. Npr. da ima uporabnik težave s staro mamo, ki noče iti v dom. Doma pa je ne morejo več negovati in zanjo skrbeti, saj hodijo v službe in imajo svoje družine, stara mama je pa doma sama. Pri tem je poudarila, da mora biti uporabnik soudeležen, da je treba iskati njegove vire moči. Socialna delavka v takšnem primeru ne bo rekla, da naj za staro mamo dajo vlogo za dom za stare ljudi, ker bi s tem kar ponudila neko rešitev, rešitve je

treba iskati skupaj z uporabniki. Tudi če uporabnik v sodelovanju s socialno delavko razmišlja o tej možnosti, da bi dal vlogo za dom za staro mamo, ji morata to nekako približati. Socialna delavka pravi, da se je vsaj malo potrebno pogovoriti z njo, ji razložiti, da svojci ne zmorejo več doma skrbeti za njo, skratka, da tudi starega človeka pripravijo na to spremembo. Ob tem socialna delavka pove, da je vendar vsak navezan na svoj dom in si želi biti doma ter da gre tudi za predelovanje čustev. Poleg možnosti, da stara mama gre v dom, socialna delavka z uporabnikom raziskuje tudi druge vire, npr. ali imajo kakšnega soseda ali družinskega člana, ki bi lahko skrbel za njo. Lahko ramišljajo tudi o pomoči na domu, a to traja samo dve uri tako, da je treba razmišljati, kaj bo preostalih šest ur, da ne bodo svojci napeti v službi in v skrbih - kaj se dogaja s staro mamo, ko je sama doma. Socialna delavka torej raziskuje, kakšne možnosti so še, tukaj in zdaj, se pravi v sedanosti. Po njenih besedah do cilja lahko vodi več poti in je pomembno, da se izbere tista pot, pri kateri bo uporabniku lažje. Iz tega primera se razbere, kako pomembna je etika udeležnosti, da so vključeni vsi udeleženi v problemu, se pravi, v konkrentem primeru ne samo gospod, temveč tudi stara mama, svojci, sosedi... Pomembno je tudi to, kar je socialna delavka povedala glede iskanja rešitev. Izpostavila je namreč, da ne ponudi neke rešitve, temveč išče rešitve skupaj z uporabnikom oz. uporabniki in da je pomembno tudi to, da se izbere rešitev oz. tista pot, ki vodi do cilja, ki bo za uporabnika najlažja, se pravi, da se je treba uporabniku prilagoditi.

Ena socialna delavka je opisala primer iz prakse, pri katerem se je znašla v dvojni vlogi. In sicer je najprej delala z družino, v kateri so bile takšne razmere, da je bilo potrebno otroka namestiti izven družine. Starša sta bila v kazenskem postopku, ker je pri njima šlo za zanemarjanje in trpinčenje otroka. S strani sodišča so jima naložili, da bosta morala iti na zdravljenje ali pa v zapor in sta se odločila za zdravljenje. Ko sta končala z zdravljenjem, pa sta se vključila v Klub za zdrav način življenja, skupino, ki so jo takrat imeli na CSD-ju. Vodja skupine je bila ravno ta ista socialna delavka, ki je v njunem primeru sodelovala pri odvzemu. Pri tem je poudarila, da če socialna delavka sodeluje pri odvzemu, je hitro lahko v konfliktu in da je v takšnem primeru bolje, da nekdo drug prevzame njeno delo, ker sicer težko sodeluje z uporabnikom. Povedala je, da je za starša bil šok, ko sta videla, da skupino vodi ista socialna delavka, ampak sta potem bila trezna in sta drugače gledala na te stvari ter začela sprejemati odgovornost za svoje vedenje. Socialna delavka je v nadaljevanju dobro sodelovala z njima. Iz tega primera je razvidno, da se socialna delavka lahko včasih znajde v dvojni vlogi in da v takšnih primerih lahko druga strokovna delavka prevzame delo. A iz konkretnega primera je razvidno, da to ni nujno potrebno in da je tudi v primeru dvojne vloge sodelovanje z uporabnikom lahko dobro.

Ena socialna delavka je pa opisala en primer, ki se je zelo dotaknil in se ji vtisnil v spomin. Šlo se je za očeta otroka, ki je bil v rejništvu. Med njim in njegovo pratnerko je bilo veliko težkih situacij in sta se razšla. Partnerka je takrat soglašala z rejništvom, oče je bil v tistem času odsoten in je začel sodelovati s CSD-jem, ko je bil otrok že nameščen v rejniško družino. Ko se je s socialno delavko pogovarjal o stikih in drugih stvareh, je bil na začetku sodelujoč in tudi sicer je bil videti kot dober človek. Potem ko se je otrok navadil rejniške družine, so se pri njemu začela pojavljati takšna vedenja, ki so kazala na sum spolne zlorabe. Otrok je bil takrat star 5 let in v teh letih se otroci posebej ne zanimajo, niti se ne ukvarjajo s spolnostjo, kolikor se je on. Predvsem je bilo moteče, ko se je začel igrati z blatom, zadovoljevati, mazati in podobno. Rejnici je zaupal, da takšne stvari tudi njegov oče počne. CSD je potem te izjave otroka posredoval policiji. Oče je bil potem napoten tudi k tej socialni delavki. Sprva je bil agresiven in vpil nad socialno delavko, da on tega absolutno ni naredil. Potem ga je socialna delavka skušala umiriti in mu je povedala, da je njena naloga, če izve, da se otroku dogaja kaj takšnega, da mora takšne informacije posredovati policiji, vendar pa to ne pomeni, da ona res misli, da je zlorabljal otroka. Ob tem je očeta vprašala, če si lahko predstavlja, da bi se nekemu otroku res kaj takega dogajalo, pa da na CSD-ju ne bi ukrepali. Oče ji je nato odgovoril, da če si lahko predstavlja, kako je otroku, če mu nekdo to počne, pa da tega otroka nihče ne zaščiti. S tem ji je povedal, da so tudi njega zlorabljali. Sprva je bil agresiven do nje in ji rekel, da ve, da ima ona sina in da ve, v katerem vrtcu je in tako naprej, a kasneje se je umiril. Ob tem je socialna delavka povedala, da je v vseh letih, odkar ona dela na CSD-ju, to bil edini primer, da se je uporabnik do nje vedel agresivno. A potem, ko mu ni dovolila, da vpije, se je drugače vedel do nje. Ko je povedal socialni delavki, da je tudi sam bil zlorabljen, je videla, da ima on resne težave in tega niti ni več zanikal. Socialna delavka je povedala, da so kriminalisti potem tudi ugotovili zlorabo in da je ona v bistvu ves čas imela tak občutek, da ji je intuicija sporočala, da se pri temu očetu nekaj dogaja, vendar ni vedela točno kaj. Zato je ob opisu tega primera izpostavila, da je dobro, da socialna delavka ne gre mimo svoje intuicije, ker se lahko izkaže, da ji sporoča nekaj, kar se res dogaja v ozadju. Poleg tega je pri konkretnem primeru izpostavila še to, da se z ljudmi, kot je bil ta oče, treba pogovarjati. Da se dogaja, da imajo takšni, ki so bili zlorabljeni, sicer radi svoje otroke, vendar jim to kažejo na neprimeren način. Prav tako se iz tega primera vidi, da je socialna delavka uporabljala koncept delovnega odnosa, saj je očetu pojasnila svojo vlogo oz. kakšno nalogo ima kot socialna delavka (da je morala dati prijavo za sum zlorabe), hkrati pa mu je postavila tudi mejo, ko se je do nje vedel agresivno, kar nakazuje na korak postavljanja meja uporabniku po modelu šestih korakov za delo z uporabniki, ki so napoteni in modelih, ki sicer govorijo o tem, da mora socialna delavka postaviti mejo oz.

uporabniku razložiti, kakšne so omejitve. Menim, da je iz tega primera razvidna povezava s poznavanjem psihologije, kar vidim v tem, da je socialna delavka razbrala, da oče sicer ima rad svojega otroka, vendar mu to kaže na neprimeren način, saj je tudi sam bil zlorabljen. Glede na to, se tudi na tem primeru poznavanje psihologije izkaže kot pomembno.

5 Razprava

Nekateri rezultati so bili v skladu s pričakovanji, kot npr. odgovori večine socialnih delavk, da se pogosto srečujejo z uporabniki, ki so napoteni, o čemer je pisala že Šugman Bohinc (2006), ko je v svojem delu omenila, da so neprostoVOLjne interakcije pogoste v socialnem delu (Šugman Bohinc, 2006). Prav tako sem glede primerjave pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela, glede na moje izkušnje iz prakse na CSD-ju, pričakovala, da se z uporabniki, ki so napoteni, socialne delavke najpogosteje srečujejo na področju varstva otrok in družine ter tam, kjer je prisotno nasilje, najmanj pogosto pa na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev. Na podlagi tega rezultata vidim povezavo z mandatnimi uporabniki, in sicer v smislu, da se socialne delavke najpogosteje srečujejo z uporabniki, ki so napoteni, na področjih, kjer je več mandatnih uporabnikov. Šugman Bohinc (2006) pravi, da so ti najbolj skrajni, ekstremni primer uporabnikov, ki so napoteni, katerim je bila storitev socialne ustanove predpisana z zakonsko odredbo oz. ukrepom. Kot primere pri tem navaja zapornike in osebe z zakonsko določenim stikom z družino zaradi suma zlorabe ali zanemarjanja otrok ali partnerja. Navedene primere avtorice prav tako lahko povežem z odgovori socialnih delavk v moji raziskavi. Te so namreč tudi omenjale zapornike oz. uporabnike v kazenskih zadevah, vendar v manjši meri kakor uporabnike iz področja varstva otrok in družine. Predvidevam, da so jih v manjši meri omenjale zato, ker v mojem vzorcu večina socialnih delavk dela na področju varstva otrok in družine, tistih, ki delajo na področju varstva odraslih, pa je manj. Če se posebej osredotočim na zapornike oz. uporabnike v kazenskih zadevah, pa z njimi dela samo ena socialna delavka v mojem vzorcu, zato ne preseneča, da so ti uporabniki manj pogosto omenjeni v moji raziskavi.

Nekatere socialne delavke so omenile tudi to, da je težko primerjati, kje se z uporabniki, ki so napoteni, srečujejo več in kje manj. Predvidevam, da je to zato, ker socialne delavke načeloma ne opravljajo oz. se ne vključujejo v vsa področja dela na CSD-ju. Tudi tiste, ki imajo več delovne dobe, načeloma niso v vseh teh letih delale na vseh področjih dela na CSD-ju. Izkušnje z vsemi področji oz. vpogled v vsa področja dela na CSD-ju ima v mojem vzorcu samo tista socialna delavka, ki je vodja enote in se zaradi takšne vloge vključuje v vsa področja dela. Poleg tega, predvidevam, da socialne delavke težko primerjajo, na katerih področjih se srečujejo z uporabniki, ki so napoteni, več in na katerih manj, že zaradi same definicije uporabnika, ki je napoten, saj obstaja več definicij. Prav tako si lahko vsaka posamezna socialna delavka drugače interpretira, kdo je uporabnik, ki je napoten in kdo ne. To nakazuje na nejasno ločnico med

prostovoljnimi uporabniki in uporabniki, ki so napoteni, o čemer je pisal Trotter (2015), ki pravi da meja med prostovoljnimi uporabniki in uporabniki, ki so napoteni, ni vedno jasna. Na kar priporoča, da se na uporabnike gleda skozi kontinuum oz. lestvico. K nejasni meji med njimi lahko prispeva tudi to, da so nekateri uporabniki »posredno napoteni«, kar razberem iz dela Šugman Bohinc (2006), ko med primeri uporabnikov, ki so napoteni, omenja ljudi z različnimi ovirami, ki morajo sprejeti pomočnika, če si želijo pridobiti določene koristi, pare, kjer eden od partnerjev sam poišče pomoč, drugi pa le z odporom sodeluje ter druge. Tudi v moji raziskavi so slednje omenile socialne delavke.

Glede počutja pri delu z uporabniki, ki so napoteni, si socialne delavke v odgovorih niso bile enotne oz. sem zasledila, da so nekatere med njimi odgovorile, da se na splošno počutijo dobro, vendar jih v določenih primerih kdaj spremljajo tudi občutki negotovosti ali pa so poleg dobrega počutja navedle še kaj vpliva na njihovo počutje. Pri vplivu na počutje so naštele dejavnike kot so: zavedanje, da je uporabnik napoten, motivacija uporabnikov, odpor uporabnikov, ki so napoteni, samo delo socialne delavke, načini sodelovanja oz. pomoči uporabnikom, uspešnost vzpostavitve delovnega odnosa, da socialne delavke ne jemljejo stvari osebno, da je še vedno odvisno od situacije, da je počutje odvisno glede na prostovoljnost uporabnika, glede na njegovo odločitev, njegovo mišljenje ter da ima vpliv na počutje tudi uporabnikovo morebitno prelaganje krivde na druge ljudi. Na podlagi tega predvidevam, da je njihovo počutje različno in to ne glede na delovno dobo ali področje dela, saj se odgovori socialnih delavk, ki delajo na istem področju in ki imajo približno isto delovno dobo, prav tako razlikujejo, zato ne morem trditi, da obstaja kakšna povezava s počutjem in delovnim področjem ali delovno dobo.

Kar se tiče poteka dela, so socialne delavke največ govorile o svojem delu. Veliko jih je govorilo tudi o uporabnikovi soudeleženi, soustvarjanju, prvem stiku, delu po uradni dolžnosti, o tem kaj vse vpliva na potek dela, o poteku storitev, o vzrokih za napotitev, o različnih vrstah napotitve in različnih virih napotitve, malo pa tudi o samem srečanju z uporabnikom in o delu drugih institucij. Iz več naštetih stvari, ki so jih socialne delavke omenile v okviru poteka dela z uporabniki, ki so napoteni, sem našla povezavo s konceptom delovnega odnosa ter raznimi modeli, napotki in pristopi za delo z uporabniki, ki so napoteni. Socialne delavke so namreč govorile o tem, da uporabniku predstavijo svojo vlogo in pooblastila, kar lahko povežem z dogovorom o sodelovanju iz koncepta delovnega odnosa (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015) ter z natančno opredelitvijo vlog, ki jo med pristopi, ki naj bi bili učinkoviti za večino primerov uporabnikov, ki so napoteni, omenja Trotter (2015). Dogovor o sodelovanju so tudi eksplicitno omenile. Prav tako so omenile, da določijo časovni

okvir sodelovanja, kar zopet lahko povežem z dogovorom o sodelovanju iz koncepta delovnega odnosa.

Socialne delavke so govorile tudi o tem, da uporabniku predstavijo kakšne so pristojnosti CSD-ja, da mu predstavijo postopek dela ter morebiten ukrep oz. ga seznani z njim ter mu pojasnijo namen vabila. Vse naštet o lahko povežem s korakom »razjasni ozračje« (Barber, 1995 kot navedeno v Šugman Bohinc, 2019), s »privolitvijo na podlagi pojasnil« (Rooney, 1992, Rooney in Bibus, 2001, kot navedeno v Šugman Bohinc, 2006) ter s »koraki pogajanja in sklepanja« za delo z njimi (Rooney in Bibus, 2001, kot navedeno v Šugman Bohinc, 2006). Tudi »k nalogam usmerjen model prakse« (Doel in Marsh, 1992, kot navedeno v Šugman Bohinc, 2006) govori o tem, da socialna delavka uporabniku omogoči seznani z načinom njenega poteka dela.

Potem so govorile o tem, da uporabniku predstavijo, kakšne možnosti ima oz. kakšne so možne oblike pomoči, kar se povezuje s korakom »identificiranja vidikov, o katerih se je mogoče pogajati« (Barber, 1995 kot navedeno v Šugman Bohinc, 2019).

Veliko so govorile o tem, da iščejo vire moči uporabnikov, da jih podprejo pri njihovih kompetencah in da raziščejo, kako so uporabniki doslej reševali težave, kar lahko povežem s perspektivo moči (Saleebey, 1997, kot navedeno v Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl in Možina, 2015) ter s »skupnimi smernicami zakonite in etične prakse za delo z uporabniki, ki so napoteni,« v delu, ki govori o tem, da naj socialna delavka znotraj zakonskih omejitev spodbuja krepitev moči (Rooney, 1992, Rooney in Bibus, 2001, kot navedeno v Šugman Bohinc, 2006). Govorile so tudi o tem, da uporabnika seznani z omejitvami, da mu postavijo meje, v smislu, da mu socialna delavka pove, kakšna so njena pričakovanja in kaj kdo mora storiti ter da imajo ob tem spoštljiv odnos do uporabnika. Vse to lahko povežem s korakom o »identificiranju vidikov, o katerih se ni mogoče pogajati« (Barber, 1995 kot navedeno v Šugman Bohinc, 2019). Povežem lahko tudi s koraki »pogajanja in sklepanja«, v delu, ki govori o tem, da naj socialna delavka seznani uporabnika tudi s svojimi lastnimi omejitvami in obveznostmi, da je seznani z okoliščinami, v katerih bo morda prisiljena prelomiti zavezo zaupnosti ali ravnati v nasprotju z njegovimi željami (Rooney in Bibus, 2001, kot navedeno v Šugman Bohinc, 2006), kar prav tako nakazuje na spoštljiv odnos do uporabnika. O pomembnosti spoštljivega odnosa so pisali tudi v priročniku za sodelovanje z uporabniki, ki so napoteni v socialnem delu (University of Edinburgh, 2020).

S konceptom delovnega odnosa lahko povežem tudi to, ko so govorile, da delajo na instrumentalni definiciji problema in da z uporabnikom iščejo rešitve, da poslušajo uporabnika, mu dajo prostor, da ubesedi svojo interpretacijo, da skušajo vzpostaviti neko sodelovanje ob katerem se uporabniki čutijo udeleženi in upoštevani (Luessi, 1991, kot navedeno v Čačinovič

Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015) ter da delajo v sedanjosti, kar se povezuje z »ravnanjem s sedanjostjo«, ki je prav tako element delovnega odnosa (Andersen, 1994, kot navedeno v Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015). Povezavo vidim tudi z »delom s problemi in cilji, kot jih definira uporabnik« (Trotter, 2015). Povezuje se tudi z več koraki modela šest korakov za delo z uporabniki, ki so napoteni, in sicer s korakom o »identificiranju legitimnih interesov uporabnika«, korakom »identificiranja vidikov, o katerih se je mogoče pogajati« ter s korakom »pogajanja o načrtu«.

Z instrumentalno definicijo problema (Luessi, 1991, kot navedeno v Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015) vidim tudi povezavo v tem, da socialne delavke raziskujejo življenjski svet uporabnika oz. mu dajejo prostor, da predstavi svoj življenjski svet in upoštevajo njegovo resničnost, raziskujejo za uporabnika ustrezne oblike pomoči, da upoštevajo njegove zmožnosti in pričakovanja in da se strinja o zadevah, ki se njega tičejo, kar pa lahko povežem z etiko udeležенosti (Hoffman, 1994, kot navedeno v Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015). Z naštetim se povezuje tudi to, da dajo uporabniku možnost izbire glede načina sodelovanja in možnost izbire glede načina doseganja ciljev, kjer je to mogoče, saj s tem, ko uporabnik lahko kaj izbira, tudi gre za neke vrste soustvarjanje. Sicer pa je možnost izbire tudi eksplicitno omenjena v »skupnih smernicah zakonite in etične prakse za delo z uporabniki, ki so napoteni«, ki govorijo o tem, da naj socialna delavka uporabniku omogoči, da se pogaja o možnih izbirah (Rooney, 1992, Rooney in Bibus, 2001, kot navedeno v Šugman Bohinc, 2006).

Govorile so tudi o tem, da povzemajo uporabnikove besede in jih preokvirijo, kar je prav tako povezano s konceptom delovnega odnosa, saj uporabnik po instrumentalni definiciji problema vstopi s svojo definicijo problema, na kar socialna delavka poda svoje videnje pri čemer tudi povzame njegove besede in jih preokviri (Luessi, 1991, kot navedeno v Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015).

Nekatere so omenjale, da je pomembno tudi, da uporabnik dobi uvid v problem, kar lahko povežem s »koraki pogajanja in sklepanja«, z delom, ki govori o tem, da naj socialna delavka raziskuje uporabnikov pogled na obstoječe probleme (Rooney in Bibus, 2001, kot navedeno v Šugman Bohinc, 2006).

Pri poteku dela z uporabniki, ki so napoteni, so govorile še o drugih stvareh, kot npr. o tem, da morajo biti vztrajne pri delu z uporabniki, ki so napoteni, jih vzpodbujati k sodelovanju, jih motivirati, da morajo biti bolj pazljive pri delu z njimi, jih po potrebi napotiti še kam drugam, po potrebi opraviti obisk, ki ga načeloma napovejo in po potrebi tudi dati predloge drugim institucijam. Ena je omenila tudi to, da je njena naloga, da pomaga uporabniku, ki je napoten,

da preide v fazo prostovoljnih uporabnikov. O vztrajnosti pri delu z uporabniki, ki so napoteni, so pisali že v priročniku za sodelovanje z uporabniki, ki so napoteni v socialnem delu, saj v njem piše o tem, da se zaupanje in spoštovanje razvijata dlje časa in da ti uporabniki mogoče potrebujejo aktivno podporo, da sprejmejo odločitve v procesu pomoči (University of Edinburgh, 2020). O potrebi po prehodu uporabnika, ki je napoten, v fazo prostovoljnega uporabnika, pa piše v okviru »k nalogam usmerjenega modela prakse«, ko govori o tem, da je nujna neka določena stopnja prostovoljnosti oz. pripravljenosti za udeležbo, saj v primeru popolne neprostovoljnosti ne moremo več govoriti o socialnem delu (Doel in Marsh 1992, kot navedeno v Šugman Bohinc, 2006).

Iz odgovorov o poteku dela je razvidno, da delo na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev poteka precej drugače v primerjavi z ostalimi področji dela. Socialna delavka, ki dela samo na tem področju, je namreč navedla druge vidike, kot je npr., da se sodelovanje začne na način, da uporabnik pride in prinese vlogo ter da je soudeležen na način, da po potrebi dopolni vlogo. Podobno kot druge socialne delavke je omenila, da delo poteka v obliki pogovora, sicer pa za razliko od večine ostalih socialnih delavk ni omenjala kakšnih stvari, ki bi se povezovale s teoretičnimi okvirji, kar je razvidno tudi pri njenih odgovorih glede uporabe teoretičnih znanj in strategij. Med drugim je tudi posebej izpostavila, da se na njenem področju dela teoretična znanja manj pogosto uporabljajo. Predvidevam, da zato, ker na njenem področju dela uporabniki pridejo samo po tisto nujno, kar sami menijo, da potrebujejo, kar je tudi socialna delavka povedala. Poleg tega se po mojih izkušnjah iz prakse na CSD-ju in tudi po besedah socialne delavke, na tem področju dela dnevno sprejme veliko uporabnikov in zaradi časovne omejenosti socialne delavke z uporabniki nemalokrat ne uspejo delati po teoretičnih okvirjih oz. ne pridejo do tega, da je uporabnik v stiski in da potrebuje še kakšne druge oblike pomoči, ne samo materialno pomoč.

Prav tako so razlike v poteku dela pri socialni delavki, ki je vodja enote. Ta meni, da večina storitev poteka po uradni dolžnosti, prav tako je omenila, da se pogosto srečuje z uporabniki, ki so napoteni. Menim, da je tako odgovorila zato, ker glede na svojo vlogo dela na zahtevo uporabnikov in predvidevam, da se z vodjo enote želijo pogovoriti uporabniki, ki niso zadovoljni s potekom dela na enoti ali imajo kakšne kompleksne probleme in so to po vsej verjetnosti uporabniki, ki so napoteni. Zato se ta socialna delavka pogosto srečuje s temi uporabniki.

Pri poteku dela so govorile tudi o delu, ki poteka po uradni dolžnosti, s katerim pa ni videti neposredne povezave s teoretičnim delom. Prav tako ni videti povezave s tem, ko so govorile o vzrokih in vrstah napotitve, pri katerih so večinoma omenjale formalne napotitve. Kljub temu

bi na podlagi mojega neslučajnostnega vzorca težko trdila, da so formalne napotitve bolj pogoste kakor neformalne. Prav tako so napotitve različne znotraj področij dela, zato tudi v zvezi s tem ni videti povezave.

Zanimivo pa je, da je ena socialna delavka govorila o svojem načinu dela, za katerega je povedala, da ostaja nespremenjen, ne glede na to ali dela z uporabnikom, ki je napoten ali s prostovoljnim uporabnikom. Tudi sicer socialne delavke načeloma niso eksplicitno povedale, da bi določene stvari, ki so jih omenile v okviru poteka dela, uporabljale samo pri uporabnikih, ki so napoteni, razen, ko so odgovarjale na vprašanje o razlikah v poteku dela z enimi in drugimi. Na podlagi tega razberem, da načeloma delajo enako z obojnimi in da je, glede na odgovore pri razlikah, razlika predvsem v tem, da morajo socialne delavke pri uporabnikih, ki so napoteni, običajno vložiti več truda v delovni odnos, v smislu, da morajo biti bolj pazljive pri delu, jih bolj motivirati, še več pozornosti nameniti prvemu stiku ipd.

Pri vprašanju o razlikah v delu z uporabniki, ki so napoteni in prostovoljnimi uporabniki, so poleg prej omenjenega govorile tudi tem, da morajo več delati na zaupanju. Ko so govorile o razlikah med uporabniki, ki so napoteni in prostovoljnimi uporabniki, so tako pri enih kakor pri drugih naštele nekaj pozitivnih stvari in nekaj negativnih, torej delo z uporabniki, ki so napoteni, ni samo slabo, kakor tudi delo s prostovoljnimi uporabniki ni samo dobro. Poleg tega so nekatere socialne delavke rekle, da ni velike razlike med prostovoljnimi uporabniki in uporabniki, ki so napoteni, medtem ko so druge naštevale razlike, kot so: razlika v času, odnosu, klimi pogovora, motivaciji, načinu in poteku dela. Težko je sklepati, kaj bi lahko prispevalo k tej razliki v odgovorih. Če gledam delovno dobo tistih, ki ne opazijo razlik, je različna, delajo pa na področju varstva otrok in družine. Tiste socialne delavke, ki so rekle, da so razlike, pa imajo prav tako precej različno delovno dobo, večina jih sicer dela na področju varstva odraslih, vendar ena izmed njih dela na področju varstva otrok in družine. Glede na te podatke, ne morem trditi, da na različne odgovore vpliva delovna doba ali področje dela, na katerem delajo te socialne delavke.

Kar se tiče teoretičnih znanj in strategij ter virov, iz katerih jih socialne delavke črpajo, so bili rezultati v mnogih vidikih primerljivi s teoretičnim delom. Izkazalo se je, da socialne delavke uporabljajo predvsem znanje iz fakultete, raznih izobraževanj in usposabljanj, da veliko izvira iz njih samih tako glede njihovih lastnosti ter kontinuiranega učenja, kakor iz delovnih in življenjskih izkušenj in navsezadnje iz sodelovanja s sodelavci in drugimi strokovnjaki. Podobno je pisal Trotter (2015), in sicer da je delo z uporabniki, ki so napoteni pod vplivom praktičnih modelov, ki izhajajo iz mnogih teoretičnih okvirjev ter da na delo z uporabniki, ki so napoteni, lahko vplivajo tudi rezultati raziskav. Slednje sem prav tako zasledila v odgovoru

v intervjuju, ko je socialna delavka omenila, da ji je v pomoč tudi to, da spremlja in dela raziskave ter spremlja rezultate iz letnih poročil na svojem področju dela.

Kar se tiče teoretičnih okvirjev, ki jih omenja Trotter (2015), sem iz odgovorov socialnih delavk o poteku dela z uporabniki, ki so napoteni, razbrala, da nekatere uporabljajo v naloge usmerjen model, model, ki temelji na virih moči, v rešitev usmerjen model ter sistemsko družinsko terapijo kot eno izmed družinskih terapij.

Kakor avtorica Jacobsen (2013), ki je razbrala poklicne izkušnje kot pomembne, sem tudi jaz v svoji raziskavi zaznala, da socialne delavke iz delovnih izkušenj črpajo znanja in strategije ter da mnoge med njimi ravno te ocenjujejo kot uspešen vir znanja in strategij. Podobno sem v svoji raziskavi zaznala tudi navedbe avtorja Trotterja (2015), in sicer da socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni, uporabljajo znanja, ki izhajajo iz določenih življenjskih izkušenj, tako poklicnih kakor osebnih. Sem pa bila presenečena, da so nekatere socialne delavke navedle, da pri delu uporabljajo tudi intuicijo, o kateri je pisal Cheung (2016), ki jo v svojem prispevku navaja kot vir znanja oz. ravnanja pri delu z uporabniki, ki so napoteni. Izkazalo se je, da jo nekatere socialne delavke res uporabljajo in da njeno uporabo ocenjujejo kot uspešno. Od vseh znanj in strategij pa se je izkazalo, da se najpogosteje uporablja koncept delovnega odnosa, ki se je tudi po oceni večine socialnih delavk izkazal za uspešnega. Nekatere socialne delavke so celo izpostavile, da se je izkazal za uspešnega tako pri prostovoljnih uporabnikih kot uporabnikih, ki so napoteni. Koncept delovnega odnosa se je izkazal za pomembnega tudi v raziskavi avtorice Pegam (2009) in avtorice Pungersič (2012). Tudi med posameznimi strategijami, ki so jih navedle socialne delavke, sem sicer zasledila povezavo s konceptom delovnega odnosa. Mnoge med njimi so namreč navedle, da pri delu uporabniku pojasnijo namen vabila, svojo vlogo, kakšne so pristojnosti in kakšne so omejitve pri delu, da delajo skupaj z uporabnikom, imajo ciljno usmerjeno delo, dajejo uporabniku možnost izbire, kjer je to mogoče, vzdržujejo spoštljiv odnos in so odkrite do uporabnika (tudi glede prehajanja informacij) ... Vse te strategije se povezujejo tudi z raznimi modeli dela z uporabniki, ki so napoteni, katerih pa nobena od socialnih delavk ni izrecno navedla oz. poimenovala. Kljub temu lahko med navedenimi strategijami najdem podobnosti z modeli dela z uporabniki, ki so napoteni, kot je model šestih korakov za delo z uporabniki, ki so napoteni avtorja Barberja (1995 kot navedeno v Šugman Bohinc, 2019), in sicer zaznam povezavo s koraki, ko socialna delavka razjasni ozračje, identificira legitimne interese uporabnika, identificira vidike, o katerih se ni mogoče pogajati, in ko identificira vidike, o katerih se je mogoče pogajati. Strategije, ki so jih navedle socialne delavke, se povezujejo tudi s koraki za prvo srečanje z uporabniki, ki so napoteni avtorja Rooneya (2009) ter s skupnimi smernicami zakonite in etične prakse z

uporabniki, ki so napoteni avtorjev Rooney (1992 kot navedeno v Šugman Bohinc, 2006) ter Rooney in Bibusa (2001 kot navedeno v Šugman Bohinc, 2006), kjer govorita o tem, da socialna delavka zagotovi uporabnikovo privolitev na podlagi pojasnil, vodi pošten proces ter mu daje pojasnila o zahtevah, o katerih se je mogoče pogajati. Hkrati mu omogoči, da se pogaja o možnih izbirah, ob čemer ves čas pošteno komunicira z uporabnikom. Kot sem že navedla v teoretičnem uvodu, se razni modeli dela z uporabniki, ki so napoteni povezujejo s konceptom delovnega odnosa, zato me ne preseneča, da se je ta izkazal za uspešnega tudi pri delu z uporabniki, ki so napoteni. Nekatere socialne delavke so sicer v intervjuju izpostavile, da opažajo razlike med uporabniki, ki so napoteni, in prostovoljnimi uporabniki ter razlike v poteku dela z enimi in drugimi, vendar je več socialnih delavk povedalo, da pri obojih uporabljajo enaka osnovna načela. Pomembno se mi zdi izpostaviti tudi to, da so nekatere socialne delavke v intervjuju povedale, da je vsak uporabnik edinstven in da ne glede na prostovoljnost še vedno na sodelovanje vplivajo njegove lastnosti (osebnost, naravnost, prepričanja ...), sama tema, zaradi katere je prišel na CSD, pa tudi problemi so kompleksni in edinstveni ... Zato kljub rezultatu iz moje raziskave, ki kaže na to, da se je koncept delovnega odnosa izkazal za uspešnega tako pri delu z uporabniki, ki so napoteni, kot prostovoljnimi uporabniki, ne morem njegove uspešnosti posploševati v smislu, da bo delo z uporabo tega koncepta pri vseh uporabnikih uspešno.

Kar se tiče vprašanja o kompetentnosti, je večina socialnih delavk odgovorila, da bi za boljšo kompetentnost potrebovale več izobraževanj, nekatere pa so še posebej izpostavile željo po izobraževanju o sodelovanju z uporabniki, ki so napoteni. Tudi Beznik in Doltar (2007) ter Pegam (2009) so prišle do podobnih ugotovitev, saj so ugotovile, da si socialne delavke želijo dodatna znanja za delo z uporabniki, ki so napoteni. Poleg izobraževanj je veliko intervjuvanih socialnih delavk v moji raziskavi omenilo, da k boljši kompetentnosti lahko prispevajo same, predvsem v smislu samoiniciativnega učenja. Oboje lahko povežem z odgovori nekaterih, da so bile pri delu bolj uspešne z več znanja oz. da jim je vsako znanje prišlo prav. Veliko jih je govorilo tudi o tem, da bi potrebovale ustrezne delovne pogoje, med katerimi jih je največ omenilo podporo s strani delovnega kolektiva. O tem so pisali tudi v priročniku za sodelovanje z uporabniki, ki so napoteni, v katerem je poleg supervizije omenjena podpora s strani sodelavcev oz. drugih strokovnih delavcev kot tisto, kar lahko pomaga socialnim delavkam, da imajo več samozavesti, in prispeva h krepitvi njihove moči (University of Edinburgh, 2020). Socialne delavke, ki so sodelovale v raziskavi, delajo na različnih področjih dela. Tudi če opravljajo delo na več področjih, imajo različne kombinacije področij dela, kar vpliva na rezultate. Poleg tega v mojem vzorcu ni enakega števila intervjuvank iz vsakega področja dela,

kar prav tako vpliva na rezultate. Že sam vzorec je neslučajnostni, zaradi česar niso imele vse socialne delavke in socialni delavci iz vseh CSD-jev po Sloveniji enake možnosti, da bi bili izbrani v vzorec. Na podlagi takšnega vzorca rezultati moje raziskave na raziskovalna vprašanja dajejo le splošen vpogled v izkušnje socialnih delavk pri delu z uporabniki, ki so napoteni, predvsem v smislu splošne pogostosti srečevanja z njimi, počutja in uporabe znanja in strategij za delo z njim, ter kakšne so potrebe za boljšo kompetentnost. Težko pa trdim, da kažejo dejansko stanje v populaciji, sploh kar se tiče primerjave pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela.

Glede na to, da so socialne delavke s svojimi besedami poimenovalе znanja in strategije ter da še vedno uporabljajo izraze, kot so: invalid, žrtev, stranka, čeprav v socialnem delu poznamo novejšę in manj obremenjene izraze, kot so: ljudje z ovirami, osebe z izkušnjo nasilja, uporabniki... Je iz tega razvidno, da jim primanjkuje novejšęga znanja, za kar bi bilo potrebno obnavljanje znanja in sledenje vsem novostim v teoriji stroke. Sicer pa so naštele veliko primerov dobre prakse, med drugim so nekatere omenile tudi to, da se socialno delo krepí in da se na CSD-jih trudijo, da bi ga izvajali. Še eno pomembno sporočilo, ki sem ga razbrala s strani socialnih delavk, pa je to, da pri delu z uporabniki, ki so napoteni, pomoči ne vsiljujejo. Če torej ne gre za nujno zadevo, pri kateri bi npr. bil kdo ogrožen, se spoštuje uporabnikova odločitev.

6 Sklepi

Z raziskavo o izkušnjah socialnih delavk pri delu z uporabniki, ki so napoteni na CSD, sem ugotovila, da se večina socialnih delavk na svojem področju dela na CSD-ju srečuje z uporabniki, ki so napoteni. Najpogosteje se z njimi srečujejo na področju varstva otrok in družine ter na področjih, kjer je prisotno nasilje. Najmanj pogosto pa se z njimi srečujejo na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev.

Glede počutja pri delu z uporabniki, ki so napoteni, so bile v odgovorih precej neenotne. Mnoge med njimi so navedle, da se na splošno počutijo dobro, vendar jih v določenih primerih spremljajo občutki negotovosti, npr. kadar morajo biti bolj pozorne in pazljive pri delu z uporabniki, kadar uporabniki ne vidijo smisla in kadar ne sprejmejo pomoči, ker ne uvidijo problema. V preostalem najmanjšem deležu odgovorov pa so socialne delavke povedale, da je njihovo počutje pri delu z uporabniki, ki so napoteni, različno. Iz tega sklepam, da je na splošno počutje socialnih delavk pri delu z uporabniki, ki so napoteni, različno.

Kar se tiče teoretičnih znanj in strategij, večina socialnih delavk uporablja koncept delovnega odnosa, poleg katerega uporabljajo še mnoga druga znanja in strategije iz raznih izobraževanj, sodelovanja s sodelavci in drugimi strokovnjaki ter strategije in znanja, ki izvirajo iz njih samih, vendar si glede teh niso bile tako zelo enotne, kakor za koncept delovnega odnosa.

Znanja in strategije večinoma črpajo iz izobraževanj in iz njih samih v smislu lastne angažiranosti ter delovnih in življenjskih izkušenj. Nekaj znanja, ki ga uporabljajo, pa so pridobile na fakulteti, na raznih izobraževanjih in v sodelovanju s sodelavci ter drugimi strokovnjaki.

Znanja in strategije, ki jih socialne delavke uporabljajo, so se v veliki večini izkazala za uspešna tudi pri delu z uporabniki, ki so napoteni. Še posebej se je za uspešnega izkazal koncept delovnega odnosa.

Po mnenju večine socialnih delavk bi za še boljšo kompetentnost pri delu z uporabniki, ki so napoteni, potrebovale dodatna izobraževanja, in sicer tako tista, ki so organizirana s strani nadrejenih, kakor izobraževanje v smislu samoiniciativnega učenja. Kot pomembni za boljšo kompetentnost so se izkazali tudi ustrezni delovni pogoji, med katerimi je najbolj izstopala podpora s strani sodelavcev in drugih strokovnjakov.

7 Predlogi

Glede na rezultate predlagam, da Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti v sodelovanju s Skupnostjo centrov za socialno delo Slovenije in Socialno zbornico na CSD-jih organizira več izobraževanj za socialne delavke, in sicer na temo obnavljanja znanja, ki so ga pridobile na fakulteti, in na temo sodelovanja z uporabniki, ki so napoteni, pri čemer bi socialne delavke seznanili z deli avtorjev in avtoric, ki so pisali o modelih, pristopih in napotkih za delo z uporabniki, ki so napoteni, ter z najnovejšo teorijo in najnovejšimi izrazi, saj se je izkazalo, da pri delu uporabljajo starejšo terminologijo. Tudi sicer se je pokazalo, da svojega dela ne opisujejo s strokovno terminologijo, zato bi dodatno izobraževanje lahko prispevalo k boljši kompetentnosti. Predvsem pa se mi zdi pomembno, da se socialne delavke podpre, da so jim iz strani vodstva na CSD-jih omogočene tako skupne supervizije in intervizije kakor supervizije in intervizije za posamezna področja dela, saj se je izkazalo, da se posamezna področja dela precej razlikujejo in bi zato bilo smiselno imeti ločene supervizije in intervizije. Pomembno se mi zdi tudi to, da imajo socialne delavke že na splošno dovolj podpore s strani delovnega kolektiva, kar bi prav tako pripomoglo k večji kompetentnosti. Podpora s strani ministrstva in vodstva na CSD-ju bi bila potrebna tudi v smislu sprejemanja in upoštevanja pobud socialnih delavk glede sprememb zakonodaje, saj se ta v praksi včasih izkaže za ne dovolj ustrezno. K boljši kompetentnosti lahko prispeva tudi boljša javna podoba, uveljavitev socialnega dela in s tem tudi poznavanje storitev CSD-ja, ki jih sicer ljudje ne poznajo dovolj dobro. Da pa bi se javna podoba izboljšala in socialno delo uveljavilo, je potrebno točno to, da se znanje obnavlja in dopolnjuje ter da so delovni pogoji na CSD-jih ustrezni, da si socialne delavke lahko vzamejo čas za uporabnike, da lahko pri delu dejansko uporabijo znanja in s tem pridejo do uporabnika. Boljša javna podoba bi prispevala tudi k drugačnemu vedenju uporabnikov do socialnih delavk, kar bi lahko pripomoglo k boljšemu počutju socialnih delavk pri delu z njimi. Za nadaljnje raziskovanje pa bi mogoče bilo smiselno raziskati tudi doprinos mediacije in realitetne terapije k uspešnemu sodelovanju in delu z uporabniki, ki so napoteni, saj sta bili v odgovorih v moji raziskavi posebej izpostavljeni.

8 Viri in literatura

1. Beznik, S. & Doltar, K. (2007). *Metode socialnega dela z neprosto voljnimi uporabniki* (Diplomsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
2. Cheung, C. S. (2016). Researching practice wisdom in social work abstract. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 25(3), 24–38. Pridobljeno 16. 4. 2020 s <https://www.journalsi.org/articles/abstract/10.18352/jsi.472/>
3. Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2015). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
4. Dragoš, S. (1997). Socialno delo in terminologija. *Socialno delo*, 36(4). Pridobljeno 30. 3. 2020 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-PZWH1M50/?euapi=1&query=%27keywords%3ddrago%27a1%2c+sre%27do%27&sortDir=ASC&sort=date&pageSize=25&page=2>
5. Golubič, A. & Turk, M. (2005). *Socialno delo z neprosto voljnimi uporabniki* (Diplomsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
6. IFSW (2020). *Global definition of social work*. Pridobljeno 30. 3. 2020 s <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
7. Jacobsen, C. A. (2013). *Social Workers Reflect on Engagement with Involuntary Clients* (Magistrsko delo). Pridobljeno 16. 4. 2020 s https://sophia.stkate.edu/msw_papers/198/
8. Lesic, I. (2014). *Delo z učenci, ki so napoteni v šolsko svetovalno službo* (Diplomsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
9. Milošević Arnold, V. & Poštrak, M. (2003). *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Študentska založba.
10. Pegam, P. (2009). *Perspektiva odpora in reaktance v neprosto voljnih transakcijah socialnega dela* (Diplomsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
11. Portal gov.si. (2020). *Centri za socialno delo*. Pridobljeno 31. 3. 2020 s <https://www.gov.si teme/centri-za-socialno-delo/9>.
12. Rooney, R. H. (2009). *Strategies for work with involuntary clients*. West Sussex: Columbia University Press.
13. Pungeršič, S. (2012). *Neprosto voljne transakcije na področju zaščite otroka* (Diplomsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
14. Rooney, R. H. (2009). *Strategies for work with involuntary clients*. West Sussex: Columbia University Press.
15. Skupnost centrov za socialno delo Slovenije. (2020). *Centri za socialno delo*. Pridobljeno 20. 5. 2020 s <https://www.scsd.si/centri-za-socialno-delo/>

15. Šugman Bohinc, L. (2006). Socialno delo z neprostovoljnimi uporabniki. *Socialno delo*, 45(6). Pridobljeno 11. 2. 2020 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-TO7977NE/?euapi=1&query=%27keywords%3dsocialno+delo+z+neprostovoljnimi+uporabniki%27&sortDir=ASC&sort=date&pageSize=25>
16. Šugman Bohinc, L. (2019). *Model 6. korakov (Barber, 1995)*. Zapiski predavanj pri predmetu Epistemologija socialnega dela, UL, Fakulteta za socialno delo.
17. Trotter, C. (2015). *Working with involuntary clients: A guide to practice*. London: Sage.
18. University of Edinburgh. (2020). *Good Practice Guide*. Pridobljeno 16. 4. 2020 s <http://www.socialwork.ed.ac.uk/esla/resources/publications>
19. *Zakon o socialnem varstvu (ZSV)*. (2007). (Uradni list RS, št. 3/07 – uradno prečiščeno besedilo, 23/07 – popr., 41/07 – popr., 61/10 – ZSVarPre, 62/10 – ZUPJS, 57/12, 39/16, 52/16 – ZPPreb-1, 15/17 – DZ, 29/17, 54/17, 21/18 – ZNOrg, 31/18 – ZOA-A in 28/19)
20. Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje. (2020). *Opis poklica: socialni delavec*. Pridobljeno 3. 5. 2020 s https://www.ess.gov.si/ncips/cips/opisi_poklicev/opis_poklica?Kljuc=824

9 Priloge

9.1 Smernice za intervju

Kaj ste po izobrazbi in katera je vaša najvišje dosežena stopnja izobrazbe?

Kako dolgo že delate na CSD?

Na katerem področju delate (če delate na več različnih področjih, naštejite vse)?

Kako pogosto (na teden) se po vaši oceni srečujete z uporabniki, ki so napoteni na svojem področju dela na CSD?

Kako pogosto ste se srečevali z njimi v zadnjem koledarskem letu?

Če delate na različnih področjih na CSD, kje se po vaši oceni bolj pogosto srečujete z uporabniki, ki so napoteni?

Kako se počutite pri delu z uporabniki, ki so napoteni?

Kako poteka vaše delo z uporabniki, ki so napoteni?

V čem se razlikuje od dela z ostalimi uporabniki?

Katera teoretična znanja in/ali lastne strategije uporabljate pri delu z uporabniki, ki so napoteni?

Če uporabljate koncept delovnega odnosa, za kako uspešnega se je izkazal?

Od kod črpate ta znanja in/ali strategije?

Za kako uspešna so se ta znanja in/ali strategije izkazala?

Kaj bi potrebovali, da bi se počutili bolj kompetentne pri delu z uporabniki, ki so napoteni?

Bi želeli še kaj povedati na to temo oz. želite izpostaviti kakšen primer sodelovanja z uporabnikom, ki je napoten?

9.2 Zapisi intervjujev in določitev izjav

1. Kaj ste po izobrazbi in katera je vaša najvišje dosežena stopnja izobrazbe?

A: Sem univerzitetna diplomirana socialna delavka (A1).

B: Po izobrazbi sem univerzitetna diplomirana socialna delavka (B1).

C: Magistrica socialnega dela sem, to je 7. stopnja (C1), po bolonjskem sistemu že.

Č: Univerzitetna diplomirana socialna delavka (Č1).

D: Univerzitetna diplomirana socialna delavka, še po starem programu, se pravi, pred bolonjskim (D1). To je pol, ne vem, al je 7 skozi 2, ne vem kk je zdej s številkami.

E: Univerzitetna diplomirana socialna delavka, mislim, da je to 7 skozi 2 (E1).

F: Sem univerzitetna diplomirana socialna delavka. Mislim, da je to 7. stopnja (F1).

G: 7. stopnja, univerzitetna diplomirana socialna delavka (G1).

H: Jaz sem diplomirana socialna delavka (H1).

I: Jaz sem univerzitetna diplomirana socialna delavka (I1).

J: Jaz sem univerzitetna diplomirana socialna delavka (J1).

K: 7. stopnja, univerzitetna izobrazba, socialno delo (K1).

L: Univerzitetna diplomirana socialna delavka (L1).

M: 7. stopnja, univerzitetna diplomirana socialna delavka (M1).

2. Kako dolgo že delate na CSD?

A: 7 let pa pol (A2).

B: Na CSD sem zaposlena 31 let (B2).

C: Na centru delam 1 leto in 1 mesec (C2).

Č: Od 2007, to je 13 let (Č2).

D: Od 2013, se pravi 7 let (D2).

E: Na CSD-ju delam 9 let (E2).

F: Delala sem na več CSD-jih. Vse skupaj 16 let (F2).

G: 36 let (G2).

H: 16 let (H2).

I: Od leta 2006, sicer sem od leta 2006 do 2010 delala v programu v okviru medgeneracijskega centra, sicer pod okriljem centra za socialno delo. Na strokovnem področju pa delam od leta 2010 (I2).

J: Na CSD-ju delam 10 let (J2). 5 let pa prej v nevladni organizaciji Altra.

K: Od leta 1986, torej točno 34 let (K2).

L: Na CSD-ju delam pa 35 let (L2).

M: 18 let (M2).

3. Na katerem področju delate (če delate na več različnih področjih, naštejte vse)?

A: Delala sem že vse na centru. Trenutno sem pa na ukrepih za zaščito otrok (A3a) pa na področju skrbništev: odraslih mladoletnim (A3b).

B: Delam na področju dela varstvo otrok in mladostnikov (B3). Delam z otroci nad 14 let, ki izvršujejo kazniva dejanja (B4a) ali prekrške (B4b), izvajam izrečene vzgojne ukrepe (B4c), podajam predloge na sodišče (oddaja v zavod, krizni center,...) (B4č), obravnavam otroke, ki imajo težave v odraščanju (B4d). Izvajam tudi socialnovarstvene storitve: prva socialna pomoč (B5a) in osebna pomoč (B5b) ter občasno pomoč družini za dom (B5c).

C: Področje skrbništva za otroke (C3a), posebne primere (C3b) pa za odrasle osebe (C3c). Pa na tem področju pač, urejanje zavarovanj (C4a), vse kar je potrebno, se pravi oprostitev plačila socialno varstvenih storitev (C4b), pa pri odločanju tudi za pravice iz javnih sredstev (C4c).

Č: Delam na več različnih področjih tudi tekom svoje kariere sem delala že na različnih področjih. Začela sem z obravnavo mladoletnikov, otrok,... Otrok v kazenskem postopku, polnoletnih v sodnem postopku, polnoletnih na prestajanju zaporne kazni. Potem sem delala na področju pomoč družini za dom, to je storitev, ki jo center izvaja. Prva socialna pomoč, ukrepi za varstvo in zaščito koristi otroka, se pravi odvzemi in splošni ukrepi ugotavljanja ogroženosti. Zdej trenutno pa delam z mladoletnimi v kazenskem postopku (Č3a), mladoletni, ki so v prekršku (Č3b), potem mladoletniki, ki jim sodišče izreče kakršenkoli vzgojni ukrep (Č3c). Potem polnoletni v sodnem postopku (Č4a), polnoletni na prestajanju zaporne kazni (Č4b), po prestajanju, se pravi postpenala (Č4c), oprostitev plačila institucionalnega varstva (Č5),... En del, v bistvu mentorstvo javni delavki oz. laični delavki, ki dela v programu pomoč družini za dom (Č6). Preživnine (Č7a), predhodno družinsko svetovanje na področju preživnin (Č7b),... Aja, pa vložen pregon še, predkazenski postopek – mladoletnih (Č8a), polnoletnih (Č8b)... Pa PSP s povzročitelji nasilja (Č9).

D: Zdej tle mam tko, da v bistvu je področje varstva otrok in družine potem se pa loči na posamezne naloge. Recimo js mam skrbništvo nad mladoletnimi (D3a), potem mam urejanje predhodnega svetovanja (D3b), zdej po novem družinskem zakoniku pa urejanje stikov med otroci in starši (D3c) pa posvojitve (D3č) pa spremembo osebnega imena, kar pa zdej itak gre v okviru predhodnega svetovanja tako da to pomoje ni več ločena zadeva, ker včasih je blo (D3d), ne. Potem delam tudi na področju socialno varstvenih storitev, recimo pomoč družini za dom (D4a), osebna pomoč (D4b), ne.

E: Področje uveljavljanja pravic iz javnih sredstev sem imela prej, sedaj pa imam: težave v duševnem zdravju (E3), vključitev v institucionalno varstvo (vključitev v vdc, domsko varstvo) (E4), osebna pomoč (E5), varstvo invalidov (E6), varstvo starejših (E7).

F: Zdej trenutno delam na področju skrbništva: skrbništvo – odrasli (F3). Delam tud storitve, se prav: prvo socialno pomoč (F4a), pomoč družini za dom (F4b), osebna pomoč (F4c). Izkušenj iz prej imam pa tudi iz drugih področij. Velik let sem delala na področju preprečevanja nasilja v družini. Še prej sem pa bila koordinatorca pomoči na domu pa tud na šoli sem delala.
G: Zdej delam področje duševnega zdravja (G3) potem varstvo otrok in družine (G4), mam tak po občinah razdeljeno, za neki občin. Nasilje v družini (G5) to se pravi tudi družinska razmerja odraslih oseb, vse kar je v zvezi pa je treba urejat (G6), socialna pomoč (G7) pa te storitve za družine (G8a) in odrasle (G8b) in družine z mladoletnimi otroki (G8c).

H: Zdej trenutno delam na področju varstva odraslih (H3). V tem času, mojih šestnajstih let, pa sem dejansko bla na kriznem centru, že prej sem imela varstvo odraslih, vmes sem bila tudi koordinator skupnosti, tk da zdej pa nadaljujem na odraslih zadnje 3 leta.

I: Področje varstva odraslih pokrivam (I3). Glede na to, da smo mala enota je polivalentno delo. In sicer delam z uporabniki, ki imajo težave v duševnem zdravju (I4). Pa potem na področju preprečevanja nasilja v družini (I5). V okviru socialno varstvenih storitev... Invalidi (I6a) in PSP (I6b).

J: Zdej trenutno delam področje varstvo družine in mladostnikov (J3).

K: Delam na področju sodelovanja z rejniškimi družinami (K3). Pri tem delu imam splošno spremljanje otrok v rejništvu (K4). Ampak posebej obravnavam pa samo del teh otrok, zato kr mam na našem območju zelo veliko število rejniških družin, en del pa ima kolegica. Potem mam pa še prvo socialno pomoč (K5) tud občasno.

L: Na socialnovarstvenih prejemkih, to so te denarne pomoči (L3).

M: 16 let sem delala na področju varstva odraslih kot strokovna delavka, 2 leti pa zdaj kot vodja enote oz. uradno se imenujemo kot pomočniki direktorja na enoti (M3). Vključujem se v čisto vsa področja strokovne narave, se pravi področje uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, področje družine, področje varstva mladostnikov, področje varstva odraslih, pravno varstvo, starševsko varstvo...(M4a) V vse to sem vključena, tam kjer me strokovni delavci rabijo, kjer so, bom rekla, sami prekratki, kjer rabijo konzultacijo, kjer rabijo določen napotek, mogoče mal večjo sigurnost... (M4b) Konkretno sama pa ne delam na posameznem področju, ampak usmerjam in strokovno vodim enoto (M4c).

4. Kako pogosto (na teden) se po vaši oceni srečujete z uporabniki, ki so napoteni na svojem področju dela na CSD?

A: Bom rekla, da so v okviru ukrepov vsi uporabniki napoteni, ker to ni najbolj prijazno področje (A4). Glede skrbništev pa bom rekla, da je polovico napotениh iz drugih institucij kot so sodišča, policija, zdravstvene institucije, polovica je pa, bom rekla, ko svojci pridejo tudi, ane (A5). Zelo malo je v okviru skrbništev, da bi uporabniki sami prišli (A6).

B: Skoraj dnevno se srečujem z uporabniki, ki so napoteni (B6), običajno s strani policije, sodišča, tožilstva, s strani šol, staršev ali zdravstva. Večino mojega dela predstavlja delo z uporabniki, ki so napoteni (B7), v manjšem delu pa delam z uporabniki, ki se sami želijo vključiti v določeno socialno varstveno storitev (B8) (osebna pomoč, prva socialna pomoč, pomoč družini za dom).

C: Em, ja... Na področju skrbništva je večina uporabnikov napotениh, neprostopovoljnih (C5).
Am, naši varovanci... Dejansko noben ne pride prostovoljno (C6). Sama postavitev pod
skrbništvo je potem tak neprostopoven dogodek (C7). Tako da, dejansko večina teh je
neprostopovoljnih, napotениh iz strani institucije (C8a) al pa iz strani svojcev, sorodnikov (C8b).
Č: Napotениmi? Pogosto (Č10).

D: Zdej tle pr nas recimo, da je predhodno svetovanje v primeru, da pride do razpada oz.
razveze, smo mi nujna vstopna točka, ane (D5). Se pravi, eden od partnerjev se strinja z
razpadom, pa pride, poišče sam informacije (D6a), en drug pa se ne. Pa da recimo js bi, njega
v tem delu že vseen dala da je nekak napoten oz. da ni glih prostovoln oz. da je pršu zaradi
spleta okoliščin, ker je mogu prit (D6b), ane. V okviru pomoči družini za dom, včasih sodišče
tud napoti al posameznega starša al pa oba starša k nam v storitev (D7) z namenom, ne vem,
krepite starševskega odnosa pa krepite partnerskega odnosa al pa načrtovanja, ne vem,
nekega družinskega življenja, ki bo v večjo korist otroka. In takrat so tud v bistvu napotени. Se
pravi iz strani sodišča so dobil navodilo, da naj pridejo sem, ne. Čeprav je to načeloma
prostovoljno, ta storitev. Pa mogoče je zadeva tud v tem, če je eden od staršev želel spremenit,
ne vem,... Al obliko stikov al znesek preživnine... (D8a) Drug pa ne. Morta pridt pa recimo
oba. Tk da v tem delu bi potem tud tist ta drug potem bil napoten oz. neprostopovoln (D8b).
Amm... Pa recimo ker izvajam še stike pod nadzorom, tam so mogoče tud napotени. Stike pod
nadzorom določi sodišče, ane. Starš ni nujno, da se s tem strinja, ampak če želi imet stike z
otrokom, se v bistvu mora udeležit stika kot je določeno (D9), ane.

E: Napotени so zame vsi tisti, ki so napotени ali od sodelavke (E8a) ali od neke institucije (E8b).
Nek delež je tudi takih ljudi, ki sam od sebe pride se pozanimat kaj lahko stori (E9). Pri tistih,
ki pa so napotени iz policije pa je potrebno bolj vztrajati (E10a) in najprej začeti definicijo
problema (E10b). Torej pomagat uporabniku, da uvidi v čem je ravnal napak (E10c). Potem pa
tudi delat na iskanju virov moči (E10č). Odvisno od problema. Tako, da bi rekla, da se pogosto
srečujem z uporabniki, ki so napotени (E11), vendar je obojih (prostovoljnih in uporabnikov, ki
so napotени) veliko. Lahko rečeva pol, pol (E12).

F: Ja... Na CSD-ju se mi zdi, ampak to je čist tko moje mnenje, ane.. Da tko al tko so vsi
posredno neprostopovoljni uporabniki (F5), pravzaprav. Ker rabijo, zato da uveljavljajo neke
pravice (F6a) al rabijo zato ker jih mi povabmo, ker dobimo neko poročilo, nekih inštitucij
(F6b)... Al je to neka policija (F7a), ane. Al so to neka opažanja drugih ljudi (F7b) in tko naprej.
Tko da v bistvu nekih ljudi, ki se sami, samoiniciativno na nas obrnejo, je pravzaprav bolj mal
(F8).

G: Ja kr... Večkrat pride, ne. Tu je skor, največkrat po taki, ... Ko nam sodišče (G9a) oz. policija pošle kaka poročila (G9b), da so posredovali zaradi kakih izgrediv al karkol, da so bli klicani, niso pa izrekli npr. nek ukrep prepovedi približevanja al pa kaj. Da nas obveščajo, da se dogaja v družini, da gre za kake težave al da so posledice pa so potem razni spori v družini... Tk da tega je kr precej potem pa jih mi povabimo na pogovor (G10) in tu se kr precej srečujemo s tem, da ne pridejo iz njihovega interesa (G11). Tak da je ta pristop mal drugačn kot pa tam kjer pač nekdo pride zarad stiske (G12) al pa da pride npr. eden od svojcev, ki sam začuti stisko pa bi rad da potem tudi drugega povabimo (G13). Tk da bom rekla, da se kr dnevno srečujemo s temi... Js mam v glavi bolj izraz neprostovoljnimi uporabniki (G14). Zdej številčno pa težko rečem. Bom rekla, ja... Precej pogosto je pr mojem delu to (G15).

H: Js bom rekla, da kr pogosto (H4). Če zdej pogledava področje dela, sem prej delala s povzročitelji oz. žrtvami nasilja po izrečenemu ukrepu prepovedi približevanja. Kar pomeni, da smo mi iz strani regijske interventne službe oz. iz strani policije obveščeni o nasilju. To pomeni, da mi dejansko vstopimo... Glih ne na taki prostovoljni bazi, da bi oseba sama prišla pa poiskala pomoč, ampak dejansko jo mi povabimo (H5), ane. To pomeni prva socialna pomoč po uradni dolžnosti. Pri kršitvi je po navadi tk, da je kr neki uvida že v začetku no, zakaj jih vabimo, da dejansko ni potrebe po pomoči (H6a), pri nasilju je to kr vlko (H6b). Zdej tud če gledava na splošno pr odraslih... Vlkokrat se zgodi, da pridejo, ne vem,... Kaki sosedi poročat kaj se dogaja pa kk bi moglo za, ne vem, določenega posameznika bit poskrbleno, "denarno pomoč prejema, pije, dejte nekaj naredit, ukrepajte..." (H7) Tko da tule ntr dejansko mi nekih takih možnosti ukrepanja nimamo. Konec koncev mam socialnovarstvene storitve, kar pomeni, da pač oseba se prostovoljno vključi (H8). Šele takrat mi lahko začnemo z neko tako obliko pomoči. Js bom rekla, vlko je tih neprostovoljnih in naša naloga tule v ttem delu je, da iz neprostovoljnih nekako preidemo v tto fazo prostovoljnih uporabnikov (H9). Sej zdej, če že na začetku ne želijo, da jih niti na center ne dobiš, je težko. Ker tule dejansko nimamo podlage, al. Ampak, če pa že pridejo, potem se mi zdi, da pa tule je kr vlko ljudi nekako pol, skušamo pripraviti oz. motivirati v ttem delu, da je pol par razgovorov tud, recmo, pri ukrepu, da pol nadaljujemo z neko obravnavo, ko je možna skupaj (H10). Če družina ostaja skup, če se partner vrača v družino nazaj, je pol tud smiselno in koristno, da se vključi v nadaljnjo obliko pomoči. Kaka pomoč družini (H11). Tak da, to. Vlko je takih, ko so napoteni. Na podlagi, ne vem,... Sej pravim tud na.. Mogoče mladostniki (H12). Zdej en del mladostnikov ma družbeno koristno delo. Tam dejansko vstopiš na podlagi tega (H13). Pol včasih smo mi na centru delali tto alternativno kaznovanje. Dejansko so bli spet povabljeni na podlagi odločitve sodišča (H14). Rečmo tud, ne vem,... Če pridejo sorodniki se zanimat za ostarelega starša, so dejansko spet

oni. Ja mi dejansko odpremo oz. storitev prve socialne pomoči nudimo tistemu, ko je prišel k nam (H15). To pomeni zdej hčerka, sin, kakorkoli... Pač izhajamo iz tega, kje on potrebuje pomoč. Težko se je pa pogovarjat o nekom drugem... V tem delu se pač skušamo dogovarjat, da ne vem, jih seznanijo in da dejansko, ne vem, naslednjič skup pridejo... Da se strinjajo pa nardimo mi obisk na domu, ane. Tk da nikoli v teh delih ne vstopamo, če uporabnik tega ne želi. Ne more kr vsak prit na center pa ne vem... "Tam pa tam se neki dogaja" (H16). Razlika je, če se dogaja nasilje al če je nekdo ogrožen. Tu ni debate. Tam dejansko mi takoj vstopimo, preverimo in če je potrebno, ne vem, nudimo pomoč, če pa ne, se pa dejansko zadeva zaključi (H17), ane. Če je pa zgolj to "dejte pa že neki naredit", pa bolj v tem delu... Kaj so pričakovanja ne vem, do sorodnika al do sosedov in tk naprej. V tem delu pa mi zgolj nudimo prvo socialno pomoč tistemu, ki je vstopu v pisarno. Ostanemo pa če dejansko, ne vem, se sosedje odzovejo na vabilo da pol tud sami pridejo, ane.

I: Z napotenimi? Bom rekla, kr velik procent oz. večina je napotenih (I7). Če že ne drugje, večkrat v okviru, recimo, pravic po katere pridejo na center za socialno delo, ker žal smo centri zelo znani po tem "urejanju pravic iz javnih sredstev" in večkrat v okviru urejanja teh pravic so napoteni tudi na druge pomoči (I8). Veliko je tudi, recimo v okviru pravic, ki jih uveljavljajo, da ljudje ne morejo biti prijavljeni na zavod za zaposlovanje, imajo zadržke in potem jih vključujemo v storitve na podlagi reševanja socialne problematike, ki jih pa ureja zakon o socialno varstvenih prejemkih. Tko da jih je veliko. Potem tudi tam ko delajo kolegice... So kake osebne stiske, najprej z materialno, dostkrat težje rečejo... Prihajajo po materialno pomoč, ko pa se potem pogovarjajo pa zaznavajo, da so še kje težave pa jih potem naprej pošljejo.

J: Z napotenimi? Največkrat je to iz strani policije, kjer dobimo pač, al je to obvestilo o ukrepu prepovedi približevanja, kjer gre za nasilje (J4a) ali pa da smo preko policije seznanjeni o sumu kaznivega dejanja (J4b). Največkrat je to na mojem področju, ko gre za zanemarjanje mladoletnega otroka pa da moramo tu pripraviti kako poročilo (J5). To pomeni, da tud na osnovi predhodnega posredovanja policije vstopimo v družino (J6). Potem je s strani šole. Da nam šola pošlje poročilo o učencu, ki ima določene težave v vedenju (J7a) al pa opažajo pomanjkljivo skrb za njihovega učenca (J7b). To je največkrat, torej iz strani policije (J8a) al pa iz strani šolstva (J8b). Zlo redkokdaj dobimo iz strani zdravstva (J9). Zdej koliko je tega bi pa tk rekla... So obdobja, ko je več in so obdobja, ko je manj (J10). Zdej na področju družine delamo na našem centru tri strokovne delavke. Te stvari si delimo. Pa ne vem, lah rečem, da dobim nekje 2 na teden, recimo (J11).

K: Praviloma največ, torej najbolj pogosto na tem svojem osnovnem področju... Rejništvo, ane. Mamo stvari dogovorjene, tko da ni to, bi rekla... (K6) Kaj pa js vem, ene... Da ne pridejo

po lastni želji? Teh je pa zlo mau (K7). Večinoma kr pridejo, ker majo kakšne stiske (K8a), težave (K8b), kej uredit (K8c), se pogovort...(K8č) Tk da teh je pa zlo mau. Kakšen teden je mogoče nč, kkšn teden eden, ne vem, odvisno. (K9) Od nič do ena, bom rekla (K10).

L: Z napotenimi? Zdej to je zlo težko rečt, ker dejansko pridejo pravzaprav vsi zarad tega ker prinašajo vloge. Tk da to ne bi mogli rečt, da so napoteni, ampak dejansko prihajajo (L4).

M: Zdj konkretno js osebno z uporabniki ne delam, razen na njihovo zahtevo, se pravi pri reševanju pritožb, ugovorov, morebiti pri zahtevi po dodatnih pojasnilih iz strani uporabnikov... (M5) Drugače pa delamo z uporabniki, ki so napoteni dnevno. Dobro zdej v času razglašene epidemije ne, ampak prej pa vsak dan (M6).

5. Kako pogosto ste se srečevali z njimi v zadnjem koledarskem letu?

A: Bom rekla, "nenapoteni" so zgolj uporabniki, ki pridejo po informacije, katerim se nudi pomoč, ki ji na centru rečemo prva socialna pomoč oz. na nek način informiranje. Ko pač pridejo po informacijo "kako in kaj" (A7). Načeloma, ko pa se gre za kakršnekoli druge stvari, storitve, sploh bom rekla, kar se tiče ukrepov za zaščito otrok, tam pa so, bom rekla, mi temu včasih rečemo "prisilno prostovoljno" (A8).

B: Vsak dan (B9).

C: Dejansko vsakodnevno (C9).

Č: Zelo pogosto bom rekla, večina uporabnikov lahko rečem, da je napotena na mojem področju (Č11).

D: Lahko rečem velikokrat (D10), ne bi rekla pogosto. Ampak, velikrat pa. Ni pa glih redko, se pravi, če bi mela nekaj možnost primerjat, bi rekla, ne vem, da je tam enih 30-40% pa vseen ljudi, ki nekaj ne bi želel prit, ampak so mogli prit (D11). Večina jih pa še vedno pride zaradi tega, ker itak vejo, da smo mi tle institucija, ki je namenjena podpori, pomoči in bodo tle dobili informacije in bodo od kle naprej vedl kako postopat v prihodnosti (D12). Ampak so pa tud tisti, ki pridejo recimo prostovoljno oz. da pač majo neko željo oz. neki storit sami... (D13) Pridejo večkrat z nekim takim nezaupanjem (D14). Pač javna podoba centra za socialno delo je precej šibka (D15) in ljudje večkrat pridejo z nekimi al nerealnimi pričakovanji, v smislu kaj bomo mi kle lahko nardil pa so potem razočarani (D16a) al pridejo z nekimi, ne vem, predsodki, na kak način kle delamo in kako bo (D16b) in tud takrat recimo težje sodelujejo z nami (D17). Am, tk da bi rekla, da se velikokrat pojavijo tuki, no, tud recimo na preteklo koledarsko leto, bi blo mogoče opaziti tako dinamiko (D18).

E: V povprečju jih najmanj 30 napotenih na mesec (E13).

F: V tem zadnjem letu delam na področju skrbništva, tko da tega ni blo tolk (F9). Sm pa mela tud ta PSP s povzročitelji nasilja. No ti sigurno niso bli prostovoljni, ane (F10). Pa tale PSP neurejene družinske razmere, tud tuki pravzaprav niso prostovoljni (F11). Če bi rabl neko pomoč bi se lahko tko al tko sami obrnil, ane. Tko pa... Potem zarad nekih poročil, kot sm rekla: policije (F12a) al pa nekih, tko, opažanj zdravnika, ane,... Potem dobijo vabilo sem (F12b). Pa tud tele osebne pomoči, ane (F13a). Pomoč družini za dom. Tud tuki se gre za to, da je dostkrat zato, da ohranjajo neke pravice, pr uveljavljanju... Recimo, da so aktivni, pa ne morjo bit aktivni na trgu dela, ane. Morjo bit pa pr ns in je v bistvu nekako, se jim ponudi vključitev v osebno pomoč. In bi tud tuki težko govoru o neki prostovoljnosti (F13b). Oni sicer na to pristanejo, ane. Ni pa v osnovni, da bi si tega želel.

G: Teh uporabnikov v zadnjem letu je blo veliko (G16). Tudi na področju duševnega zdravja...(G17) Tu delamo bolj z, ne vem, ko policija pošlje za kake ko majo težave (G18a) tudi kake grožnje s samomorom pa tem, k jih potem povabimo (G18b). Al pa predvsem tam je težko, kjer so kaki taki večji zapleti, da ogrožajo sebe al pa druge. Da gre za oblike, ko mi potem urejamo zdravljenje brez privolitve (G19a) al pa namestitev v zavodsko oskrbo, varovalni oddelek brez privolitve (G19b) tk da tiste so zlo močne, tk da na tem področju, no. Tu mam teh primerov, so kaki... 4 do 5 letno iz tega področja (G20). Iz teh družinskih razmer jih je pa kr (G21). Zdej js statistično, nisem zdej, da bi šla to tako opredeljevat. Ampak bom rekla, da je na teden kakih... Ene 3-4 primere (G22), pol pa letno lahko to preračunate. Se kr nabere ena taka številka. Tk da ja, je pogosto (G23).

H: Am... Kr vlko (H18). Sej pravim, zdej če midve gledava, da so uporabniki, ki so napoteni... K nas večkrat kontaktirajo vlko tud bolnice (H19a) al pa patronažna služba na terenu (H19b) al pa, ne vem, psihiatrična bolnišnica (H19c). Tk da zdej iz tega vidika midve že mogoče loh tud gledava, da so oni prepoznali neko potrebo, ni nujno pa da so že uporabniki sami (H20). Zdej al so že to napoteni? Lahko tud rečeva po eni strani. Tk da zdej če to gledava... V ttem delu jih je kr vlko, no. Je pol večinoma uporabnikov, ki so napoteni (H21).

I: Tak ko sm že prej rekla, večja mera je napotenih (I9). Zdej mi mam, ne vem... Al delam na področju nasilja... Največkrat se začne oz. pridem v prvi stik na podlagi izrečenga ukrepa prepovedi približevanja (I10). Več je tega kot pa to, da pride oseba sama. Se zgodi, ampak je manj tega, da pridejo po informacijo oz. ti pride zaupat, da se ji nasilje dogaja (I11).

J: Zdej en del, ko sm še pozabla, je pa iz strani sodišča. Kadar gre za sum kaznivega dejanja, kamor so vključeni oz. so ga povzročili mladoletniki (J12). Tk da v tem delu tudi vstopimo na podlagi poročila sodišča (J13). Tk da še ta del mam. Zdej pa če tk pogledam na celo leto. Vsak teden je gotovo. Tk da vsak teden vsaj primer ali dva. Pol pa pride en teden, ko mogoče ni pa

so pol, ne vem, trije, štirje... Tk da tega je še kr nekaj. Področje nasilja, potem je ogroženost otroka, kazniva dejanja... Tk da lah kr dama dva do tri na teden (J14). Tako, da ja... lahko rečeva pogosto (J15).

K: Ravno to razmišlam. Se mi zdi, da v celem letu je blo zlo mau teh ljudi, k bi recimo bli napoteni pa ne bi bli pripravljeni sem pridt, mislm ne bi to želel, ane (K11). Js nimam takega področja dela. Na prvi socialni pomoči vedno sami pridejo k majo kkšne stiske (K12), na področju rejništva pa sodelujem z rejniškimi družinami tko da... Tam tko ali tko sami izražajo potrebo po sodelovanju (K13).

L: To bi bla ogromna številka, če bi vse skup seštela. Zarad tega ker mi pravzaprav dnevno sprejemamo stranke, ane. To je lahko na primer na dan 20, lah jih je pa 50 (L5). Ampak večinoma pridejo sami (L6), nekaj pa je verjetno tud napoteni iz drugih področij (L7), ane.

M: Glede na zadnje leto, je uporabnikov, ki so napoteni vse več (M7). Rast težav, rast stisk, več ljudi...

6. Če delate na različnih področjih na CSD, kje se po vaši oceni bolj pogosto srečujete z uporabniki, ki so napoteni?

A: V mogoče... z napotenimi? Tisti del dela na centru, kjer se uveljavljajo pravice iz javnih sredstev (to so otroški, denarna, varstveni dodatki,...), tam pridejo uporabniki načeloma sami, ane. Pač, kjer želijo oni uveljavljat kakršnekoli pravice, ane (A9). Zdej na vseh ostalih področjih, recimo družina, mogoče tisti del, ko sem imela, razpade, razveze ali pa zunajzakonske skupnosti, tam, bom rekla, je velik delež tistih, ki pridejo parkrat sami urejat prostovoljno stvari, ane (A10). Zdej, za ostala področja, kjer sem pa delala,... Bom rekla, jaz delam veliko predvsem po starem zakonu o zakonski zvezi in družinskih razmerjih, zdej po novem družinskem zakoniku... Jaz imam precej pravniškega dela. To pomeni predvsem, kar se tiče družinskega zakonika, ukrepi za zaščito otrok, pisem o predlogu na sodišča, pa tudi bom rekla, po zakonu o duševnem zdravju prisilne hospitalizacije, podpisane predlogov... Tuki pa prostovoljnih uporabnikov ni (A11).

B: Najbolj pogosto se srečujem z napotenimi na področju dela z mladostniki (B10), potem na področju osebne pomoči (ko jih napotijo starši ali kdo drug) (B11), področju pomoči družini, ko jih napotijo drugi strokovni delavci (B12) in potem na PSP (B13).

C: V skrbništvu jih je največ napoteni (C10). Lahko iz strani sodišča tudi otroci, ki so v zapuščinskih postopkih. Takrat ko je dedič tudi otrok, ki ga je potrebno zastopati, ane. Potrebno je postaviti skrbnika za posebni primer (C11).

Č: Mhm... Z napotenimi predvsem na teh področjih, ki so v okviru, ne vem, nasilja (Č12), potem k delam s povzročitelji, ane. Ti po navadi prostovoljno ne prihajajo (Č13), ampak so napoteni iz strani, bodisi sodišča (Č14a), policije,...(Č14b) Jih potem povabimo na podlagi nekih zaprosil teh institucij. Pa na področju kazenskih zadev...(Č15) Pri preživnini pa, bom rekla tudi (Č16). Vključitev v predhodno svetovanje... tam pa pridejo v bistvu sami, večinoma (Č17).

D: Am... Težko bi primerjala, no. Kje bi jih blo več, kje bi jih blo manj...(D19) Am, ker tud recimo, če grema pa na področje skrbništva, ane. Načeloma js mam skrbništvo za mladoletne otroke, kolegica ma odrasle. Am, so recimo to otroci, katerih starši ne skrbijo zanj, pa recimo jaz kot skrbnica vseen moram vključit tud starše. Oni so recimo po "defaultu" neprostovoljni, ker se verjetno tud s samim ukrepom ne strinjajo, ane, pa nekdo drug razpolaga s finančnim stanjem oz. ureja te stvari za otroke (D20). Am, tk da mogoče na področjih kjer je v ozadju nek ukrep al je to centra (D21a) al je to sodišča (D21b), jih je pomoje več kot pa tam kjer v bistvu smo mi vstopna točka za urejanje nekih stvari (D22), ne. Se pravi, če primerjam z razpadi, ne in predhodnim svetovanjem... Tk da na teh področjih, kjer je v ozadju, se pravi, še neki, je pomoje več neprostovoljnih, no oz. napotnih (D23).

E: Več jih je pri vključitvi v institucionalno varstvo (E14a), težavah v duševnem zdravju (E14b), odvisnostih...(E14c) Dosti je uporabnikov, ki so napoteni, ki imajo težave v duševnem zdravju: bodisi, da je že diagnosticirana neka duševna motnja bodisi da oseba ima neke težave v duševnem zdravju (depresija, anksioznost, shizofrenija,...) pa da ni zdravljen - tega je veliko. V takih družinah prihaja do več nesoglasij. Družina živi v stiski, če je nekdo od svojcev, nekdo v družini tak.

F: Recimo bolj pogosto... Na področju nasilja (F14a), področju neurejenih družinskih razmer (F14b), am... Na področju ogroženih otrok. Tam so tko al tko vsi neprostovoljni (F14c). Mogoče ta področja, da so najbl izpostavljena.

G: Ja, em... Tu je... Ko gre za ta družinska razmerja, nasilje v družini... Tam so običajno napoteni ti povzročitelji nasilja (G24). Žrtve pridejo same, pa tud ne vedno (G25). Tudi včasih pokličejo policijo pol pa niso več pripravljene sodelovat. Tk da na področju družinskih razmer je bistveno več kot pa na področju transferjev, pomoči pa to...(G26) Tam so večina sami zainteresirani, da bi to dobil (G27), ane. Redko kdaj, da ne bi bli, potem so že kake posebnosti, da od koga drugega dobimo pa da so v težkih razmerah in da niso lih pripravljeni neki urejat. Če gledam še druga področja, mogoče tudi tam... Mladoletni, prestopništvo, vzgojne težave... Na tistem področju je tud bolj pogosto, da drugi zaznavajo težave (G28). Neprostovoljni

uporabniki so tudi kjer so prijave, da neustrezno ravnaajo z otroki pa to (G29), ane. Tu tud niso veseli, ko se mi pojavimo. Kar tud k področju družine spada.

H: Zdej kar se nasilja tiče, sigurno (H22). Zdej lah je to izrečen ukrep prepovedi približevanja (H23a), lah je zgolj obvestilo, ki ga prejmemo iz strani policije, ne vem, o sumu zaznave nasilja (H23b) al pa da se v eni družini neki dogaja (H23c) al pa med posamezniki al kakorkoli (H23č). Na podlagi tistega mi pač posredujemo vabilo in na tak način vstopimo. In pa na področju starejših (H24). Zelo malo ljudi samih pride pa reče, ne vem, js bi pa rabu eno pomoč, v domačem okolju ne zmorem več sam (H25), ampak so večinoma, ne vem,... Ali služba (H26a) al pa sorodniki tisti, ki se najprej obrnejo na nas pol pa dejansko mi vstopimo na terenu (H26b). Pol seveda v skladu z željami, pričakovanji dotičnega uporabnika, pol obravnavo peljemo naprej. Tud težave v duševnem zdravju, če tk gledava (H27). Je vlko ko pridejo sorodniki (H28a) al bolnice...(H28b) Tu je potem tisto, ko so pričakovanja, ne vem, drugih, kaj je potrebno naredit, ane. Ne pa v bistvu kaj uporabnik sam želi (H29). Zdej neki je zgolj zagotovit am,... "Osebo, ki je moteča" v navednicah, da bo mir al je tu zdaj res una pomoč, kako človeku pomagat. Js bom rekla zdej... Človek je tisti, ki sam sprejme pomoč. Zdej če je... Če ma popolno poslovno sposobnost...(H30) Razen če so težave v duševnem zdravju, tam je pa dejansko pol že zakonodaja na tak način, da če oseba res, ne vem, nekako ogroža svoje življenje ali življenja drugih pa da je to posledica duševne motnje, tam pa lahko na podlagi zakonodaje in sodišča vstopamo (H31).

I: Bi rekla, da v okviru socialnovarstvenih storitev, se kasneje vključujejo v osebno pomoč. Ko prehajamo iz te prve socialne pomoči v osebno pomoč (I12). Potem področje nasilja absolutno (I13). Pa pri odvisnikih (I14) s katerimi se srečujem na enem projektu o preprečevanju škodljivega pitja alkohola. V bistvu tu lahko delujemo že na področju, da začnemo v okviru prve socialne pomoči, ko govorimo na splošno o enih stiskah, ko prepoznavamo, zaznavamo stiske ljudi, se pogovarjamo, vprašamo po tem in se izkaže, da imajo težave pa jih motiviramo za sodelovanje (I15).

J: Zdej težko rečem, ker nimam vpogleda na primer za varstvo odraslih, ane, kak je tam priliv tega. Tk da težko rečem. Ampak če se pa na moje področje družine osredotočim, je pa v bistvu tega kr veliko, ker se to tiče in otrok, staršev,...(J16) Težk bi rekla zdej glede na druga področja, no. Ker nimam vpogleda in ne vem v kaki meri drugi dobivajo.

K: Hmm... Dejansko mam js tega res mau, ker nimam niti na prvi socialni pomoči, tko k sm rekla, povsod skor nč (K14). Večinoma pridejo ljudje, da bi uredil kakšne težave.

L: Js delam sam na tem področju tk da, drugih področij ne poznam tolko.

M: Več jih je mogoče na področju denarnih transferov (M8a), področja nasilja v družini (M8b), težavah v duševnem zdravju (M8c) tud težavah pri odraščajočih otrocih oz. mladostnikih (M8č), mogoče tud težave z odvisnostmi (M8d).

7. Kako se počutite pri delu z uporabniki, ki so napoteni?

A: V redu (A12). Bistvo je, da ti veš kaj moraš narediti, sploh če so napoteni iz strani sodišča al pa tožilstva (A13). Zdej, ti jim lahko, bom rekla, svetuješ... Ne svetuješ, pač daš neke možnosti. Vidiš ali so motivirani za kakršnekoli spremembe ali ne (A14). Zdej, tisti, ki so motivirani takoj, bom rekla začnejo, ne vem, z storitvami, z vključitvijo, ne vem, sam kličejo, kličejo in tako naprej... (A15). Tisti, ko pa niso motivirani, pač... Je veliko obiskov na domu, nenapovedanih terenov, klicev, vabil,... (A16). Tk da... Tako je naše delo.

B: Pri obojih uporabnikih, tako pri napoteni kot tudi tistimi, ki so prišli prostovoljno se počutim dobro (B14).

C: Ja ti uporabniki so dejansko velik izziv nam strokovnim delavcem (C12). Običajno že ko pridejo pravijo, da so morali priti. Da če ne bi prišli, da bi bile kake negativne posledice za njih (C13), tako da to se občuti takoj, ko pridejo k nam, da so napoteni (C14). Imajo nek občutek, da so prisiljeni v ta prihod, da sicer ne bi prišli (C15). Eni so iz strani institucije (C16a), eni pa iz strani sorodnikov (C16b), sosedov...(C16c) Nimajo niti tolikšne veze. Tako da, je razlika med tistimi, ki so napoteni in tistimi, ki iščejo neko pomoč, ker se sami zavedajo, da ne zmorejo (C17).

Č: Odvisno od situacije, to je težko zdaj tak enozvočno odgovoriti (Č18). Načeloma v redu (Č19). Pomembno je, ne, kako uspeš vzpostaviti ta socialnodelovski odnos (Č20) in kolikor pač to nekako uspe, je potem tudi komunikacija (Č21a) in sodelovanje v nadaljnje lažje med uporabnikom in strokovno delavko (Č21b).

D: Am... Zdej recimo, če si poiščem en konkretni primer iz prakse, kjer v bistvu sta starša zaradi ukrepa v ozdaju, am, bla napotena na vključitev v socialnovarstveno storitev, pomoč družini za dom, am... Pride do kake situacije kjer je prisoten občutek nesmisla za to delo, ne. Ker neke prave motiviranosti posameznika na drugi strani potem ni, ne (D24). Oni v bistvu pridejo, če rečem po domače, tk "pofočkat": "bli smo tle, ne morda reči, da nas ni blo, držal smo se dogovora" (D25), ampak neke vsebine pa ni (D26). Zdej pa, lah maš starša, ki dejansko nimata kapacitete, da bi to vsebino lah ustvarila, se pravi, tud stik potem prilagodiš, svoje delo, na način, da poskušaš uporabljat čim bolj jezik, ki je njima razumljiv, ane. Da nekak probaš vstopiti v njun življenjski svet in prilagodiš te stvari. Ampak, so pa zadeve, ki nekak se pričakujejo, da – jih kot starš z namenom sledenja največje koristi otroka – maš in da delaš na

tem, ane. Am, tk da včasih ja, je pri delu s takšnimi uporabniki, mal tega občutka nesmisla, ane. V smislu, ne vem, prpravmo cel načrt srečanj, vsebin, skos jih seznanjamo s tem, "kaj vi menite, kaj bi vi predlagal"... "Ja nič ne bi predlagal, vi povejte kaj mormo, saj midva sva kle, ker so rekl, da morva, ane" (D27). Am, in ti se trudiš, probaš delat neko vsebino, jim probaš dat neki, na drugi strani pa ni nekega pravega odziva, no. Je kr mal težje (D28).

E: Počutim se v redu (E15). Včasih se tudi srečamo z občutkom nemoči, ker ko se definira njegov problem, ko se mu ponujajo možne rešitve pa jih uporabnik na drugi strani ne uvidi, ne sprejme (E16). Ti kot strokovni delavec od sebe daš najboljšo, kako pa druga stran to vzame je pa od njih odvisno. Nikogar v nekaj silit ne moreš (E17).

F: Drugače nimam nobenih težav (F15). Fino je to met nekaj v zavesti, da vsejen niso ti ljudje prišli zaradi neke lastne želje in tako naprej (F16). Se pravi, mi smo jih povabl. Kar pa tud ni neki najslabi, ane. Se prav, če smo jih mi povabl, je to konec koncev tud neka priložnost, da določene stvari povemo, predstavmo, če se seveda odzovejo, ane. In maš bl odprte roke v smislu... Ni tok tega, da bi oni že mel neka pričakovanja, ane. Kaj bodo tuki dobil al ne bojo, al pa neke zahteve, ane (F17). Ampak je bl to, da ti poveš neke stvari. Am, kako jih vidš, kakšne so možnosti za naprej. Mogoče, ane.. To ni samo slabo (F18). Ker tisti uporabniki, ki samoiniciativno pridejo so tud zelo, že ozko usmerjeni: kaj je tisto kar želijo in kako bodo do tega pršli, ane (F19). Zdej ti k pa so povabljeni z naše strani... Mamo pa mogoče loh bl odprt pogovor. In tud so zavravn potem vprašanja: kaj oni pravzaprav lahko pričakujejo od tega pogovora, kakšna so pričakovanja do centra. Dostkrat sploh nikakršna, ane. In je to loh čist uredu izhodišče (F20). Je pa ena druga težava pr teh... Bom rekla, napotnih al pa neprostovoljnih.. In za prvo socialno pomoč in pravzaprav za vse zadeve, smo tuki vezani nekaj v smislu... Na neko prostovoljnost, ane (F21). Ti ga povabš, ane. Veš, da je on neprostovoljni uporabnik, ampak je pa na njemu al bo on zdej sploh pršou, ane. Al se bo, ne vem, želel zgovarjat od neke zadeve al pa bo enostavno reku "to me ne zanima" al pa "ne, ne bom pršou" (F22). Tuki pa potem ni nekih vzvodov, ane, da bi pa zdej reku "ja, vi pa morte pridt" (F23). Zadeve so mogoče mejčkn drgačne pri tem predhodnem svetovanju, kjer ga potem obvestiš, da če ne bom pršou, kakšne pravne posledice ma to lahko, ane. Oz. kakšne pravne možnosti ma potem bivši zakonec, al kakorkoli... (F24a) Tud pri ogroženih otrocih je to mjčkn drgač, ane (F24b). Pri vseh ostalih pa pravzaprav ne. Zdej si pa predstavljajte, da je tukej ogromno nekih ljudi, k pridejo v imenu nekih tretjih oseb. Majo nekega sina, hčer, soseda, kaj js vem koga,... K bi radi, da bi se mi z njimi pogovarjali. Super... Sliš se super, ane. Ti ljudje so prepričan, da vejo za kakšno problematiko se gre pr teh ljudeh, ane (F25). Ja... Do tuki je vse uredu. Ampak uredu pa ni tm, k potem ti te ljudi po uradni dolžnosti povabš, ampak če oni čutijo, da to ni to

oz. ne želijo pridt, je to to. Tko, da že tuki je to breme, kk bi rekla.. Da so oni neprostovoljni uporabniki, ane. Na nek način s tem ko pristanejo na to, da pridejo sem, ratajo tud mal že prostovoljni. V smislu: s tako osebo se potem še sigurn da neki zgovarjat al delat al kakorkol (F26). Če pa že a priori ne želi pridt je pa tko al tko... Ni nekih vzvodov, takih al drugačnih, ane. Al pa, ne vem,... Eni si vzamejo čs, da pridejo samo to povedat, da pravzaprav: zakaj si ga vabu, zakaj ga nadleguješ in tako naprej, recimo (F27).

G: Ja, am... Je bl zahtevno (G30) že tu kako, pravzaprav,... Ga povabit na razgovor, moram prav odpirat besede. Ni lih tisto klasično vabilo... Zakaj jih pravzaprav vabmo, za kakšno situacijo gre, kaj pravzaprav želimo s tem dogovorom dosečt tk da... Tu vedno že pri samem vabilu pazim, da mal več napišem (G31a). Če po telefonu pokličem, je tudi pomembno kako jih nagovorim, da se ne začutijo kr ogrožene, ne (G31b). Tko da, v bistvu povabilo v sodelovanje je zlo pomembno kak nardimo (G32) pa ta prvi kontakt (G33) in tud naprej kako gradit odnos (G34). Večkrat jih tud prek drugih poiščem... Pač na njega nam kdo da prijavo potem pa na kak način, kir čas je primeren, tko okrog tega. Da probam čim več raziskovat kdaj bi bil najbolj primeren kontakt (G35a). Kaj je tisto kar bi pa mogoče bil tisti fokus tisti predmet pogovora, da bi pa bla odzivnost večja (G35b). Pol pa sploh tudi ko pa je že enkrat tu, ane, je pa tud zlo pomembno kak se predstavim (G36a), na kak način ga povabim k sodelovanju, kako, da se čim manj ogroženo počuti, da res gradimo odnos (G36b). Pri tem začetnem pogovoru je zlo pomembno kako najti kako pozitivno stvar (G37a), nagovorit, to vzdušje ustvarit (G37b), se zanimat tud za druge stvari pa to (G37c). Če mam neke prijave neprijetnih situacij, da ne kr k tistemu pristopim. Ker te zadeve so pač negativne (G38) in probam raziskat, kaj jim je pomembno (G39a), kaj delajo (G39b), kake so njihove vrednote, da se o teh stvareh potem pogovorimo (G39c). Varno okolje, ne (G40a), pa vzdušje pa tud da jim povem, da je to kar se pogovarjamo, ostane tu (G40b). So pa neke zadeve, ko jih pač mormo dat naprej, če nekdo koga ogroža pa te stvari in jim to tudi povem (G41). Namen... Predvsem je pomembno, zakaj jih povabim (G42a), kaj lahko, ane (G42b), kaj so naše pristojnosti, se pravi, da to predstavim (G42c).

H: Js bom rekla, da je kr naporno (H32). Tk se mi zdi, da je tti začetek, am, ne vem... Js bom tk rekla, da ko sm še delala s povzročitelji, je blo vlkokrat, da so prišli tak negativno nastrojeni "Puste nas pr mir, sami bomo rešli, ne vpletajte se" (H33). In dejansko tud v samem pogovoru nekako potreba, ne vem, kdo je kriv. "Sej če me pa ne bi tk dauč prpelala"... (H34) To vračanje na njega, ane, kak je zdle tu njegov prispevek, ka lahko on spremeni za bolšo prihodnost. Se mi zdi, da tule ntr je kr neko tako intenzivno delo z uporabniki na vseh področjih, ne sam pri povzročiteljih (H35). Ampak tam se mi zdi, da je še najbl, tisto ko pridejo res vlkokrat slabe

vole "ka nas gnjavite, ka nas vabite, puste nas pr miru bomo sami". Sej pravim, tta faza iz neprostovoljnih v prostovoljne uporabnike... Ne dolgo nazaj sem dobila iz strani zavetišča eno pobudo za vključitev, ker pač gospod, ne vem, rabi pomoč ampak spet, kolko sm js kontaktirala... Dejansko.. Težko že gospodu nudijo vso pomoč, k jo on potrebuje, kar pa ne pomeni al je zdej gospod tisti, ki isto vidi in smo se dejansko zmenli, da ga usmerijo, da nas gospod sam kontaktira in smo zdej v bistvu z njim začeli, ane (H36). V tistih delih ka so oni vidli, ka lahka pomagamo... Dejansko smo delo usmerli na prvo socialno pomoč, kjer mam možnost več razgovorov al pa neko tako kontinuirano obliko pomoči kot je osebna pomoč, kjer je pa več srečanj, tam je pa dejansko že mal bl intenzivno za naprej. Al pa ne vem, postpenalna pomoč. Pomoč zapornikom po prestani kazni zapora. Tam dejansko tud če tk gledama, so prostovoljni, sej dejansko so vsi prostovoljni, ker brez tega storitev mi ne mormo delat, ane (H37). Ampak zdej, a je pobuda za vključitev prišla iz njihove strani al pa ne, tisto je pol vprašanje (H38). Se mi zdi, da je že to, ko mam, ne vem, ko nas povabijo na kake prve skupne razgovore, timske sestanke kjer dejansko mi že na licu mesta seznanimo z možnimi oblikami pomoči in da dejansko oseba pol pride. Tule začnemo čist individualno in se izkaže kot zelo dobrodošlo, tk je tud na področju duševnega zdravja urejeno obravnavo skupnosti, ane. Ko tud dejansko te povabijo v bolnišnico. Če se mi zdi, da je zgolj to, da se s človekom spoznaš, vidiš nek okvirni načrt (H39), ono ta intenzivno delo se pa začne v pisarni (H40). V bistvu rabimo tt prostor za grajenje odnosa. Se mi zdi, da tule ntr je to, da vzpostavimo nek delovni odnos in dejansko pol mi lahko začnemo z neko pomočjo družini (H41). Ker rešitve niso kr dane, je dejansko to kar uporabnik sam pri sebi... Tu so tud pričakovanja drugih zgrešena. In je pogosto tud v okolju slaba vola: "Te pa tk nič ne nardite" (H42). Ja ok. Po čigavih pričakovanjih pa kaj, ane?

I: Različno (I16). Bom rekla, na začetku je potrebno kr dosti energije za to, da ljudi privabimo k sodelovanju (I17) in zato je tud pomembno koliko nam čas dopušča (I18). Recimo, pri svojem delu zaznavam, da je zelo pomembno, da ko pride človek v stiski, da js sama kot strokovna delavka nimam vrste pred vrati. Ker s tem, ko ljudje majo občutek, da je velik ljudi, skušajo zadeve zlo hitr rešit in tud nekak ne pridemo potem do tega, da je človk v neki stiski (I19). Če si pa vzamemo čas za človeka, če mam občutek, da je slišan, so pa možnosti večje, da potem, am, se zaupa in preide potem res to v en delovni odnos, ki je dolgoročno tud obogaten s tem, da pridemo do ciljev (I20).

J: Zdej čist odvisno od posameznega uporabnika (J17). Vlko je pa tudi odvisno od strokovnega delavca (J18). Ko... Na tak način, ko mora pač prit uporabnik neprostovoljno, ane, je vablen... Kk mu predstaviš vlogo (J19a), pooblastila centra (J19b), strokovnega delavca (J19c). Js

opazam zdej mogoče zadnja leta, da, se tudi na primer policija že predhodno, ko seznani uporabnika, da bojo obvestili tud center za socialno delo. Da tu tud policija že opravi eno nalogo, če na primeren način obvesti uporabnika kaj sledi v nadaljnje, ane (J20). Zdej če je tu med nami, med vsemi strokovnimi službami, ki napotujejo uporabnike k nam, da jim že predstavijo kaj jih tukaj okvirno čaka, kaj je naša vloga, je dost lažje (J21). Seveda, js kot strokovna delavka, vedno nekak mam v uvidu, da vabim nekoga, ki... Ni lih v skladu z njegovo željo (J22), ane. Zdej... Al je to šola al je to policija al je sodišče. Gre po navadi za tako obravnavo, kjer bi lahko uporabnik doživil center za socialno delo kot neko kazen (J23), ane. Vloga centra za socialno delo je pa ravno obratna, ane. Je pa pomoč družini, posamezniku, mladostniku, staršem... Da nekak spet vzpostavijo neko ravnovesje (J24), ane. Zato je zlo pomembno... Js kot strokovna delavka se poskušam tega zavedat, da če je uporabnik napoten iz strani neke druge strokovne službe, torej, da ni prišo na lastno željo... Da je potrebn tule pač vložiti tolik več... V ta odnos (J25a), prvi kontakt (J25b), ane, da se stranka oz. uporabnik ne počuti, zdej kot da je tu zato, ko pač je nekdo odredil (J25c), ane. Tekom razgovorov, da dobi uvid, da ni sam zato... Da ni tu, da mu želimo neki škodovat, ampak da smo tu za pomoč, da mu želimo pomagat iskat vire pomoči (J26). Zdej eni uporabniki tu rabijo več. Ampak drugač mi zdi, da... Js kot strokovna delavka, če me vprašate po počutju, se mi zdi, da pač... Imamo veliko možnosti, da lahko svoje delo, pooblastila serviramo našemu uporabniku na tak način, da pač pomagamo. Da se pač nekak... Spremenijo to svoje prepričanje, ane. Ker itak že majo negativno od centra. Tk da se ne počutim nemočno (J27). Mamo dovolj, se mi zdi, izkušenj (J28a), znanja, da lah pač tule našim uporabnikom pomagamo, da kljub temu, da morjo prit neprostopovoljno sem, da jim pač to stisko lajšamo, no (J28b).

K: Zdej s temi redkimi, ki pridejo, zato, ker so mogli pridt, ker bi jim recimo nekdo to odredil... Se pač pogovorim o razlogih (K15), ane. Kako on vid te razloge in pač preverim al je kakšna možnost sodelovanja al pa ne (K16), ane. Če je ne izraža, ne vztrajamo, ane, kr ni potrebno (K17). Zdej razen v tistih primerih k bi recimo zakon določal (K18). Na primer, k je izrečen ukrep strožjega nadzora, sam tega področja pa js nimam. Tam ne moreš reči "Pa ne boš hodu." Pa že tm bi lahko obvestil sodišče, bi mu pač rekl, če ne želi sodelovat, mormo o temu obvestiti sodišče pa sodišče potem drug urkepi verjetno izreče (K19). Nikogar ne mormo prisilit v sodelovanje z nami. Če sami ne želijo... Nikomur ne mormo vsilit te pomoči (K20). Tud na področju varstva otrok, recimo starši k ne izvajajo te skrbi za otroke na primeren način. Se trudmo met eno tako sodelovanje, da se čutijo udeleženi, upoštevani (K21), ker, am... Ne mormo... Če pridemo do točke, k nočjo sodelovat pa mormo pač zdej po družinskem zakoniku, z drugim ukrepom nadaljevat, ane. Torej, recimo predlagat sodišču... Na primer, če starš noče

za otroka poskrbet za zdravstveno varstvo, lahko predlagamo sodišču, da izreče začasno ukrepanje (K22). Drugače pa js nimam nč težav s tem, da bi mela recimo kkšno zadrego pred temi ljudmi (K23), ker tud ti ljudje so ljudje, k rabijo pomoč. Pač pa preverm v kakšnem obsegu so jo prpravleni, katero pomoč so prpravleni uporabt, da bi lažje funkcioniral (K24a) oz. da bo okolica z njimi lažje funkcionirala (K24b). Al pa da bi se bolj počutl v svoji vlogi, da bi bl dobr opravlal tud svojo vlogo (K24c).

L: Hmm... Zdej čist odvisno kaka oseba je nekdo (L9), ane. Nekateri so zlo sprejemljivi, dojemljivi za stvari (L10), nekateri so pa "večni uporniki", ane. Se pravi, da ne sprejemajo nobene pomoči, niti storitve niti ničesar (L11).

M: Pa dobro, po tolkih letih delovne dobe, bom rekla, se me določene stvari ne dotaknejo več, v smeri, da ni pozitivnega nekega feedbacka. Da ni možnosti neke analize opravljenega dela, zadovoljstva z opravljenim delom. V zadnjem obdobju s tem nimam težav (M9), no.

8. Kako poteka vaše delo z uporabniki, ki so napoteni?

A: V bistvu, zdej odvisno kateri ukrep je, tk ko sm rekla, jih povabim, uradno, duplo vročitev (A17). Če ne pridejo v roku 15 dni, pol potem... Zdej odvisno za kako zadevo se gre... Zdej če se gre za otroke, pa za zanemarjanje, to tak damo takoj predlog na sodišče (A18a) in hkrati tudi prijavimo policiji zanemarjanje otrok recimo, ne (A18b). In potem avtomatsko pač, če ne prej, se srečamo na sodišču (A19a) al pa na terenu (A19b).

B: Najprej predstavim kaj je moje delo (pomoč uporabnikom pri razreševanju njihovih težav) (B15a), opišem kako lahko poteka naše sodelovanje (B15b), kakšna so moja pričakovanja (B15c) in tudi njihova, kaj pričakujejo (B15č), kaj potrebujejo (B15d), kje potrebujejo pomoč (B15e). Dogovorimo se za sodelovanje (B16a), določimo termine (B16b), dogovore,...(B16c) Vzpodbujam tako mladostnike, kot njihove starše, da izkoristijo našo pomoč (B17a) in aktivno sodelujejo pri razreševanju težav (B17b). V kolikor je potrebno jih napotim še na dodatne obravnave npr. če gre za odvisnost, težave v duševnem zdravju,...(B18) Letno obravnavam cca 100 do 120 otrok in njihovih staršev (B19), 90% je uporabnikov, ki so napoteni (B20). V vseh teh letih, morda le v primeru ali dveh nisem uspela vzpostaviti delovnega odnosa z mladostnikom ali njegovimi starši (B21). Gre za to, da jim ponujamo pomoč (B22a), je ne vsiljujemo (B22b), ne obsojamo (B22c), ne moraliziramo (B22č). Podpremo starše pri njihovih kompetencah (B23a), pomagamo tam, kjer sami ne zmorejo, enako pri otrocih (B23b). Zelo pomemben je iskren odnos z uporabniki, da odkrito povemo o vseh možnostih (B24a), da posredujemo informacije (B24b), tako, da se lahko uporabniki sami odločijo na kak način bodo sodelovali (B25). Zelo pomembno je, da jih obiščemo na domu (B26), vedno se vnaprej

napovemo (B27), razen v primeru ogroženosti, takrat lahko pridemo nenapovedano (B28), povemo razlog zakaj jih želimo obiskati (zato, ker so takrat na svojem terenu, kjer se bolje počutijo) (B29), da raziščemo v kakšnih razmerah živijo (B30a), kakšno socialno mrežo imajo (B30b), kako komunicirajo med seboj (B30c), kako so doslej reševali težave,...(B30č)

C: Pri teh napoteni se mi zdi, da je ključno kakšen je ta prvi stik z njimi (C18). Tako da, že to, da jih recimo obiščemo na terenu, se mi zdi... Recimo če dobimo informacijo iz zunanjega okolja, jih ne vabimo z vabili na center za socialno delo, ki jih ne bi razumeli ampak pridemo mi do njih na teren (C19). To se nam zdi pri teh napoteni, tudi če jih vabimo na center za socialno delo, da dejansko izbiramo take dneve, da oni lažje pridejo. Če imam kakšne zapuščinske postopke, da ne vabim otrok pa zakonitega zastopnika, torej, tistega od staršev, ki je tudi zapustnik pa tudi skrbnika, ne vem, v petek ob devetih ampak ga vabim recimo v sredo ob pol štirih, da otrok ne zamudi šole, da njegov starš tudi ne zamudi službe. Tudi tisti, ki bo skrbnik, se mu ni potrebno prosit nekega izostanka kjerkoli (C20), ane. To je tisto prvo, potem pa ja.. Vedno jim pojasnimo nekje, da je to naša naloga (C21a), da so pač takšni postopki, da jih na ta način nekaj povabimo v delovni odnos (C21b). Tk da ja, imamo pa tudi različne odzive na te neprostovoljne, sploh v primeru predlogov za sprejem v varovalni oddelek specialno varstvenega zavoda brez prekinitve v skladu z zakonom o duševnem zdravju (C22). To tudi delamo na področju skrbništva, sem prej pozabila omeniti. Tam je potrebno spremljati tudi odziv uporabnikov, ki so napoteni. V smislu, da bodisi se ne odzivajo našim vabilom na multidisciplinarne time ali pa tudi v smislu, da pridejo z grožnjami ali s fizičnim razlogom...(C23)

Č: Ja po navadi tak kot sem že omenila,... Dobimo neko pobudo, bodisi institucije (Č22a), bodisi okolice...(Č22b) Na kar tega uporabnika povabimo na pogovor (Č23). V prvi fazi, seveda, mu pojasnimo namen vabila (Č24a), potem pristojnosti našega dela (Č24b), na kar prepustimo uporabniku, da pove svojo interpretacijo zadeve oz. tudi morebitne stiske (Č24c). Potem pa preidemo v fazo, v bistvu, iskanja pomoči oz. skupnega, ne, ustvarjanja tega (Č25).

D: Zdej pomoje delo poteka... Pač vsak socialni delavec ma nek način dela, po mojem mnenju, ane. Am, zdej v okviru, ne vem, vseh znanj, ki smo jih dobil na fakulteti, ane, se vsak trudi na nek svoj način, ne vem, pri vzpostavljanju delovnega odnosa ane, pa osebnega stika (D29). Pa potem, al se sklene dogovor al se ne sklene al se nardi instrumentalna definicija problema al se pa sam nekaj povzame te stvari... Al gre se po nekih formalnosti, po teh korakih oz. elementih al se to nardi neformalno (D30). Ampak načeloma nek način dela vsak vzpostavi. In pomoje tuki glih zdej ne ločimo to al pride posameznik napoten al pride sam, (D31) je pa pomoje sam proces dela, oz. pač, odzivnost sogovornika drugačna in se potem temu prilagodiš (D32). Am,

tko da, ne vem, js zlo rada... Večkrat jim rečem, npr. da jasno definiram naše vloge: kaj je moja naloga (D33a) in kaj js lahko (D33b), kaj je pa tisto, kar recimo nekdo drug mora (D34). In js ne morem recimo namesto nekoga realizirat dogovora (D35), ane. Če smo se mi zmenl, da pa, ne vem, oni pospravijo dnevno sobo... Zdej grem zlo na tak plastičen primer, ne. Am, lahko z njima raziskujem, kaj bi onadva potrebovala, da bi to lahko lažje nardila, ane. In iščemo te možnosti, znotraj njunih virov moči potem (D36).

E: Začne se tako, da na CSD dobimo neko poročilo npr, o družini (E18), potem pa jih povabimo (E19) in raziskujemo možne rešitve (E20). Najprej se predstavimo: kdo smo (E21a), kje lahko mi pomagamo (E21b), vzporedno delamo na zaupanju (E22), ga aktivno poslušamo (E23), ob tem definiramo njegov problem (E24). Uporabljamo tudi druge tehnike: da postavljamo prava vprašanja (npr. kako pa vi to vidite, kaj bi se zgodilo če bi to pa to? Česa se bojite oz. kaj vas ovira pri tem, da bi se vključili v klub anonimnih alkoholikov?,...) (E25a), z uporabnikom pridemo do nekega dogovora (E25b), delamo na tem, da uporabnik pridobi več moči (E25c), skupaj z njim definiramo rešitve (E25č), povzemamo besede (E25d) in jih preokvirimo (npr. Ali sem vas prav razumela? Slišim vas, da pa se tu čutite nemočnega...) (E25e), postavljamo vprašanja o čudežu (npr. kaj če bi se ti iz danes na jutri zgodilo to pa to, kaj bi bilo drugače?) (E25f). Pomembno je da smo z uporabnikom v sedanjosti (tukaj in zdaj: kje oseba trenutno je in kaj lahko zdaj naredi) (E26). To se ne zgodi v enem pogovoru, ampak se odvija v dlje časa trajajočem odnosu (E27). Uporabnike tudi naprej napotujemo. Alkoholika npr. napotimo na zdravljenje v psihiatrično bolnišnico ali pa da se npr. vključi v Projekt človek. Skratka, če obstaja institucija, ki je lahko vir pomoči uporabniku, ga napotimo tja (E28). Ali pa npr. nekdo, ki ima depresijo, ga lahko spodbujamo ("Kaj pa če bi vseeno poskusili iti k zdravniku specialistu?") (E29). Mi ne moremo to storiti namesto uporabnika (E30a), lahko mu pa pomagamo (E30b). V bistvu je največ na soustvarjanju (E31), ki pa ga lahko začneš, ko ti človek zaupa (E32). Nekdo, ki je napoten lahko pride z nekim strahom. Uporabniki se sprašujejo: kaj bodo hoteli od mene (E33)? Ali pa jim je nerodno, da morajo iti na CSD (E34), skratka uporabniki, ki so napoteni to različno doživljajo (E35). Vedno je potreben čas, da uporabnik dejansko pristane na pomoč (E36). Npr. nekdo, ki ima težave z alkoholom, prekomerno pije, v družini prihaja do konfliktov. Pri takih uporabnikih je potrebnega več časa. Najprej pa je potrebno pridobiti zaupanje človeka, da lahko gradimo naprej.

F: Tko k sm rekla, recimo, če vzameva enga povzročitelja nasilja... Po uradni dolžnosti ga jaz moram vabt, ane. Če mu je bil izrečen ukrep prepovedi približevanja, to moram nardit (F28). Poteka pa to.. Bom rekla, ta pogovor tak, da najprej pač povem zakaj oz. že v vabilu notr, na podlagi česa sem ga vabila, za kaj se gre (F29), ane. To je, bom rekla, dolžen vedt. Se prav, da

ve o čem se bo tukej pogovarjal, o čem bo tekla beseda. Lahko seveda, tud sporoči, da ga to ne zanima, da se tega ne bo udeležil (F30), ane. In js mu pač povem, da če tega ne bo naredu, da bomo v poročilo za policijo to tud napisal... Da pač ni želel sodelovat oz. da se ni udeležil srečanja (F31). Če se ga udeleži, mu pač povemo kakšne so njegove dolžnosti, zdej potem, ko je on dobil ta ukrep prepovedi. Kakšne so posledice, če bo to kršu (F32). Neki od tega tudi pač takrat ob samem izreku policija pove, ane. Gre se pa predvsem za to, odvisno kako so zdej ljudje pogovorljivi, da pač poveš kakšne so možnosti tud žrtev, oz. nasprotne strani, ane. Kaj ona lahko sprož proti njemu (F33). In predvsem nas tukej zanima, kakšen je nivo tega zavedanja. Tega, v smislu: al je sploh to prou al narobe, kako človek razmišlja za naprej (F34), pa predvsem, da se mu ponudijo storitve (F35a) oz. vključitev v ustrezne, bom rekla, programe (F35b) oz. institucije (F35c). V primeru povzročitelja nasilja se mu tuki na centru ponudi osebna pomoč (F36). Predvsem pa apeliramo, da naj se vključi v društvo za nenasilno komunikacijo, v njihove programe, ane. Ampak to je potem to. Zdej naša neka usmeritev, napotitev ni zavezujoča, mi to ponudmo (F37). Damo tud kontakt, da se oni med sabo zmenijo. Nismo pa mi sodišče, ki napoti, da nekdo mora dat ta program skoz, ane. Tko da to bi bil recimo en primer neprostovoljnega uporabnika.

G: Kakor sem prej odgovorila. Drgač je če mormo it na teren, če ne pridejo sem pa da je zadeva taka, ko jo je pa treba raziskat pa najt tko da...(G43) V bistvu kar se da, probam prvi kontakt vzpostaviti (G44). Zdej če mam tud kako kontaktno telefonsko številko, da tud ko pridem, če grem na teren, da povem, da pridem (G45a) pa zakaj pridem pa to (G45b), ne. V tem smislu. Če pa pridejo v pisarno, da jih povabim, je pa to tudi da, sem drugače posebej pozorna, da jih tako povabim, da ne bi bla neka gužva, da se ne srečujejo tudi z drugimi ljudmi, kar je lah neprijetno, če nekdo pride z enim takim odporom že na center. Pa da tud predvidevam, da bom tisti čas čim manj motena (G46). Kar se tiče terena se prej najavimo, kolk se da. Če pa je taka zadeva, da mormo biti nenajavljeni, npr. če gre za neke razmere, ko so otroci ogroženi tam pač pridemo (G47). Je pa sam način, pristop pomemben, da začutiš kako je (G48). So pa moje izkušnje take, da potem k najdemo enkrat način, mogoče ne takoj pa prvič.. Pa treba je bit vztrajen pa večkrat vabit... Sploh pri žrtvah nasilja, ki težko spregovorijo, ko se vedno znova spet vračajo v tisto okolje, v tiste odnose pa da so o tem spregovorili...(G49) Pa da tud če ne zmorejo tega, kar se dogovorimo, da se ne čutijo, da zdej pa jim mi tule zamerimo (G50). Potem mi presodimo al bi blo dobro še enkrat poklicat, da jih spomnimo, kr tak vprašat tudi, se zanimat kako pa kaj, na ta način se pač poslužujem kolk je možno (G51).

H: Zdej odvisno. Če se spet malo na nasilje opredelima. V tem primeru smo mi obveščeni (H43). Tule zdej, če mava, če je ukrep prepovedi izrečen. Pomeni zdej pri žrtvah, je da mi

najprej vzpostavimo telefonski kontakt. Če dobimo mi dans zjutraj neko obvestilo, jo takoj tisti dan oz. tekom dopoldneva kontaktiramo (H44a) in povabimo na razgovor na center (H44b). Zdej če iz nekih razlogov oseba ne more prit, opravimo tud obisk na domu (H45). In dejansko z njo nardimo to prvo socialno pomoč (H46a), kjer jo seznanimo z ukrepom prepovedi približevanja (H46b) in nardimo individualni varnostni načrt (H46c). Vse to se v bistvu ne zakluči z enim razgovorom ampak je zadeva odprta dokler je odprt ukrep oz. dokler žrtev potrebuje pomoč (H47). Ker pri ukrepu je možnost tud ta, da jo žrtev podaljša do 60 dni, pol je možno, da po zakonu o preprečevanju nasilja v družini, podaljša še do pol leta pa do enega leta (H48). V glavnem vse te stvari, dejansko tekom, ne vem, al dvakrat tedenskih al pa tedenskih razgovorov... Čist odvisno od potrebe uporabnika (H49). Medtem ko za kršitla pa ni potrebe, da takoj vzpostavimo kontakt (H50) ampak malo se strokovne delavke slišimo kdaj je žrtev povabljena, da se slučajno ne srečata na centru (H51). Pol pa dejansko ja, tud kršitle povabimo (H52) in se tudi njemu nudi prva socialna pomoč (H53). Tule gre vabilo bolj ko ne telefonsko (H54). Če pa dobimo kako obvestilo o sumu zaznave nasilja v družini v tem delu pa dejansko posredujemo pisno vabilo strankam (H55), ane. Tudi z možnostjo, al je to individualno (H56a) al pa če družina lahko, ne vem, v nadaljevanju to tud skupni razgovori (H56b). Čeprav pri nasilju je treba bit previdn. V okviru individualnega razgovora se ti stranka lahko odpre, zdej če je pa takoj sprva skupni, pa dejansko jo še bolj v neko tako stisko lahko spraviš, tk da v bistvu, prve razgovore individualno z možnostjo skupnih, če se seveda oba strinjata (H57). Zdej kar se tiče, ne vem, da smo iz strani patronažne službe obveščeni, da ne vem, na terenu nekdo potrebuje pomoč... (H58) Zdej s patronažnimi sestrami sodelujemo že vrsto let, nekako je tud naš dogovor, da že tk al tk so uporabniki seznanjeni in ko že oni soglašajo, nas one kontaktirajo pol pri njih pa mi vedno opravlammo obiske na domu skupaj (H59), ane. Najprej je torej ta prvi obisk, pol pa spet na podlagi v katerem delu se vključujejo, mammo še individualno (H60a) al pa s sorodniki naprej. Zdej če je treba, ne vem, celo družino povabit na center, ker se pač očitno sami med sabo ne zmorejo dogovorit kdo bo nudu pomoč, ne vem, ostarelim staršem (H60b). Takrat mammo včasih lahko tud kr take orng timske obravnave kjer povabimo tud predstavnike zdravstva, patronažno službo, osebnega zdravnika pa pol spremlamo oz. v ttem delu, ne vem, nek načrt nardimo in spremlamo kk zadeve tečejo na terenu (H61), da ni zdej glih, ne vem... Institucionalno varstvo edini izhod, ane. Jih je še več (H62). Ampak v današnjem času je tk tak, da tud če nekdo želi it v dom, mammo tok zasedene domove in tud oblike pomoči na domu, da dejansko je zelo težko. So dolge čakalne vrste tk da je potrebno v domačem okolju zorganizirat, kar pa je včasih težko. Sorodniki al niso v bližini al so zaposleni (H63). Problem je tud tu, ko

sva rekle, pričakovanja. Po navadi se tud tu zgodi, da človek reče: "Js pa ne rabim pomoči." Pa dejansko jo ptorebuje. Ampak ne, "bom že sam", tk malo zminimalizira (H64).

I: Najprej, ko je ta prvi pogovor, ko še ne poznam uporabnika je v okviru prve socialne pomoči, da se z njim pogovori (I21) in skuša že v prvem pogovoru na človeka pogledat celostno (I22). Raziskat to njegovo socialno funkcioniranje (I23a), njegovo okolje (I23b), socialno mrežo...(I23c) Tk splošen pogled (I23č). Seveda, za prvič je prehitro, da bi skušala že kr, tudi če že je, ne vem, od kje nakazano s kako težavo se spopada (I24), da skušam oz. ljudem dam prostor, da spregovorijo o sebi (I25). In potem ga skušam motivirat še za naslednja srečanja (I26) in v okviru prve socialne pomoči se trikrat srečamo, če je človek potrem motiviran za sodelovanje pa preidemo v to socialnovarstveno storitev osebne pomoči, ki pa je proces (I27).

Loh rečem, da predvsem na področju preprečevanja nasilja v večini žrtve, ki so pripravljene oz. ki spoznajo, da tako ne gre več in so pripravljene za spremembe v življenju, so pripravljene tudi prejeti te oblike pomoči pa zaključevat ta proces svetovanja (I28). Sicer pa žrtve prihajajo z zelo šibko samopodobo (I29). To kar se jim je dogajalo so zelo skrivale in nikomur niso mogle zaupat (I30). Al so ble popolnoma.. So jih povzročitli osamili (I31). Potem končno dobijo prostor pa lahko spregovorijo. To je verjetno tud razlog, da se potem... Potem ko so slišane, s tem ko lahko povejo kaj čutijo, kaj doživljajo so tudi motivirane za naprej za spremembe (I32).

J: Zlo pomemben je ta prvi kontakt (J29). Zdej mi, ko dobimo eno obvestilo iz strani druge strokovne službe...(J30) Seveda kot strokovni delavec preučiš zadevo. Da lahko pripraviš kakršnokoli poročilo al pa, da lahko nudiš pomoč družini (J31). Je pač potem pomembno, da vzpostaviš prvi kontakt. Zdej po navadi je to tk, da jih vabimo pisno. Pač odvisno zdej tud, če je kaj takega manj formalnega (J32a) pa če maš telefonski kontakt, vzpostavimo kontakt tud preko telefona (J32b). Če gre za urgentno zadevo, za kako ogroženost, seveda opravimo tud kr obisk na domu (J33). To pač, je treba najprej zadevo proučit, načrtovat korake: kk naprej (J34). Zlo je pa pomembno, da ne delamo mimo ljudi, ki se jih zadeva tiče (J35). Da jih seznanimo (J36a), da jim predstavimo sploh našo vlogo (J36b). Žal je tk, da imajo ljudje do centra za socialno delo še vedno tak negativn pristop (J37). Ampak je zlo pomembno ta... Res ta prvi kontakt, da jim poveš, razložiš, ker ljudje imajo različna pričakovanja (J38). Tekom moje prakse se je pokazalo, da se ravno tista pričakovanja, če jih ne razčistiš na prvih razgovorih... Kaj stranka vidi od centra pa moja pričakovanja tud, ane. Tu je treba najprej razčistit (J39) potem pa se mi zdi, da preko različnih tehnik nekaj...(J40a) Pristopov, sodelovanja... Lahko vzpostavimo eno tako uspešno sodelovanje (J40b). Seveda ne pri vseh, so primeri, ko ne gre (J41), ampak nekaj, se mi zdi, da v večini primerov pa smo kar uspešni (J42), no na tak način bi js to opisala.

K: Odvisno od teme (K25), ane. Ampak tko k sm rekla, js sploh če bi mela pred sabo uporabnika k je napoten, bi si pogledala v čem je težava (K26a) in mičkn načrta pogovora nardim (K26b), ane. Kere teme so pomembne in se tega kr držim (K27a). Pa tud enga okvirnega časa, ane, da ne preseževa to... Recimo, da tak pogovor ne traja več ur ampak tam do 45 minut (K27b).

L: Zdej, če gledam iz svojga področja, stranka pride, prnese vlogo (L12). Potem se o tej vlogi pogovorimo (L13a), malo pregledamo, če je zadeva v celoti izpolnjena (L13b). Nekateri še kakšne stvari dodajo (L13c), povejo o svojem življenju, svojih stvareh (L13č), ane. Pa praktično potem jih seznanim, da bojo dobli to odločbo v določenem času (L14), ane. Ker mam pač določen rok, to je 60 dni za izdajo odločbe. In pač jih seznanim, da če je karkoli takega, lahko potem tud pokličejo pa povprašajo, če jim kaj ni jasno v odločbah (L15). Vlkokrat tud pokličejo vmes, kdaj bo izdana ta odločba. Pol jih zanima, določene stvari, kk se obravnavajo, kk se upoštevajo dohodki, kk se upoštevajo premoženja, ane. Nekateri zlo pogosto kličejo tudi po nepotrebnem tk da je tud odvisno od posameznih strank, kolko je s kero stranko dela (L16), ane.

M: Tu gre za socialnovarstvene storitve. Al je to prva socialna pomoč al je to osebna pomoč, pomoč družini za dom... Storitve tečejo praviloma po uradni dolžnosti (M10). Ravno to, da so stranke napotene in da niso tako imenovani prostovoljni uporabniki... Tečejo v obliki pogovorov (M11). Lahko enkrat en pogovor (M12a), lahko kotinuirani (M12b), zaporedni pogovori (M12c). Am, to v obliki osebnega razgovora (M13a), v obliki telefonskega (M13b), včasih tudi drugih medijev, predvsem mail (M13c). To.

9. V čem se razlikuje od dela z ostalimi uporabniki?

A: V čem, ha... Definitivno v odnosu (A20). Bom rekla, odnos pa, že klima samega pogovora (A21). Zdej tistim, ko so napoteni, je načeloma vse odveč (A22). Tisti, ko pa sami pridejo, pa bom rekla, so sami tisti, ko sprašujejo, ane: "kaj pa ono, kaj pa tretje, kaj pa četrto,..." In potem pač iščeš skupaj z njimi rešitve (A23). Tk da predvsem največja razlika, ki je, je v odnosu (A24). Bom rekla, ker tistim, ki so napoteni, pač moraš tud kake stvari povedat, ki jim niso všeč navadno (A25) in tisti, potem maš, kr celo, kako naj rečem, v ozadju... Ti moraš naredit tisto, kar so javna pooblastila, ane. In pol odzadaj imaš odvetnike, varuha človekovih pravic, inšpekcijo, tk da pač, kakorkoli, (A26) tud če hočeš, ne vem... Si prijazen, pa hočeš jim pomagati, ane. Oni ne razumejo tega tk, (A27) in si kr hitro, bom rekla,... Prijavljen (A28). Pišeš poročila za inšpekcijo, direkt varuhu. Sem naštela vse? Inšpekcija, varuh, mediji pa ministrstvo, katerim moraš odgovarjat kaj si naredil, ane (A29).

B: Delo z uporabniki, ki so napoteni zahteva dober prvi kontakt (B31), vzpostavitev delovnega odnosa je zelo pomembna (B32). Po navadi pošljemo vabilo in ko se odzovejo mladostniki in starši je pogosto čutiti njihovo nejevoljo zakaj jih vabimo (B33a), saj ni bilo nič takega, zanikanje (B33b), sram (B33c), nemoč staršev, ker niso uspeli preprečiti otrokom oz. mladostnikom, da ne bi izvrševali kaznivih dejanj ali prekrškov ali zašli v težave (B33č). Pri uporabnikih, ki pridejo sami pridemo prej do priprave načrta dela (B34), ker so bolj motivirani za rešitev svoje težave (B35). Menim, da ni zelo velike razlike med napotenimi uporabniki in prostovoljnimi na mojem področju (B36), pri napotnih se je potrebno še bolj angažirati, da so pripravljeni sprejeti našo pomoč (B37).

C: Ja, nekako jaz opažam, da je pri teh napotnih potrebno vložiti malo več dela (C24). Mogoče tudi malo več srečanj, da se dejansko vzpostavi nek odnos, da ni več nekega odklanjanja pomoči (C25). Več časa, sigurno (C26), kot pa če nekdo pride prostovoljno, pa se sam odloči in je tudi bolj motiviran (C27a) pa vse kar mu naložiš, naloge, jih pač opravi (C27b). Pri teh neprostovoljnih je pa ja, več je dela, več je tudi stika po mojem.

Č: Mogoče so tisti, ki samostojno poiščejo pomoč, bolj motivirani, ne, za neko vključitev (Č26a) ali poiskati kakšno pomoč, kot pa tisti, ki so usmerjeni (Č26b). Je pa spet odvisno od same komunikacije (Č27a), od strukture osebnosti (Č27b), od prepričanja osebnosti, ki ga ima o zadevi zaradi katere je oseba napotena (Č27c), ane. Od več različnih dejavnikov je potem to odvisno.

D: Da bi tko rekla, da je neka ful razlika, ni (D37). Razen mogoče, da se ti kot socialni delavec moraš malo bolj potruditi, da vzpostaviš res ta nek odnos (D38). Ker majo ti posamezniki tudi tak odpor do tebe. Se pravi do centra kot institucije (D39a) in potem recimo še do tebe kot socialnega delavca (D39b), ki si kle in ti zdaj neki hočeš in ti zdaj neki moraš z njimi in oni tega nočejo in s tem... Ko pridejo oni s tem odnosom se ti moraš velik bolj potruditi, da se vzpostavi nek odnos, da se razvije neko zaupanje (D40). Am, da tudi v bistvu ti napotni, neprostovoljni uporabniki, spoznajo, da v bistvu tvoj namen je vseeno njim pomagati (D41), ne. Da ni zdej... Ker naše naloge se prepletajo, recimo... Če grem zdej iz te družine, kjer imamo starša vključena v socialnovarstveno storitev, je tudi naš center, sicer ne js, ampak druge kolegice so izvedle, odvzem recimo otrok oz. podale predlog na sodišče, da je potem sodišče izvedlo ta ukrep, ane, zdej po novem družinskem zakoniku. In v bistvu ta isti center zdej nudi tudi podporo in pomoč staršema. Druge strokovne delavke ampak institucija je pa ista (D42), ne. In, am ta del nezaupanja je zaradi tega tolik večji pri njih (D43), ne in je zato treba tolik več truda vložiti, da ugotovijo, da vseen pa gre za nek zaupen proces ane, da informacije med nami ne prehajajo (D44). V primeru, da bi bilo potrebno za prehajanje so seznanjeni, da je to v primeru

ogroženosti otroka. Se pravi, da bi onadva nam zaupala neke stvari, ki bi nakazovale na te zadeve, da gre za ogroženost otroka, pa bi tud potem bla predhodno seznanjena, da bova recimo s kolegico morale stvari predat naprej... (D45) Tk da no, nekega posebnega spremenjenega načina dela, verjetno ni (D46). Se pa mormo mi, kot pač tisti, ki smo odgovorni za proces, ane, mal bolj potrudit, da se vzpostavi ta delovni odnos pa zaupanje, no.

E: Jaz bi rekla, da v času (E37). Tisti, ki je prišel sam od sebe, je že prišel s tem, da nekaj on potrebuje, da nekaj on želi od nas (E38). Pri njemu običajno prej steče stvar (E39). Ni potrebno toliko delati na zaupanju (E40a), na odnosu, da prideta s socialno delavko do faze soustvarjanja (E40b). Tako, da z njim prej pridemo do rešitev (E41). Napoten pa ne pride samoiniciativno, ampak pride zato, ker mora priti (E42). Pri njemu je zato potrebno več časa (E43). Je odvisno od vsakega posameznega primera (E44), ampak na splošno bi rekla, da je razlika v času in načinu dela (E45).

F: Zlo se razlikuje (F38), ane. Ne nujno samo v negativno (F39), ane. Tko k sm rekla, tisti k pridejo sami, majo že neko izdelano idejo (F40a) oz. neke želje (F40b), zahteve, k bi jih oni želel (F40c). In neka jasno izražena pričakovanja: "Želim, da center nardi tole, tole, tole... Zakaj tega še niso nardil?" in tako naprej (F40č). In je tukej treba prepričat tako stranko, ki že ve kaj in kako bi se naj zadeva odvijala...(F41) Je potrebno neki več energije vložiti v to, da najprej postavš zadevo na svoje mesto, ane. Da poveš naše pristojnosti (F42a), da poveš kaj je sploh možno (F42b) in da jo postavš na realna tla (F42c). To kar je pač ona povedala... "Lejte, to bom zdej obravnavala js, bo obravnavala kolegica, je za to področje, je za ono področje. Možnosti so take, take, take." To bi blo pr eni prostovoljni stranki. Pri njih je lahko kr mal težava, ker imajo oni neko fiksno idejo: kaj nej bi tuki dobil oz. kako nej bi js kot strokovna delavka delovala al pa moja kolegica. In se potem včasih dogaja, da tud ti prostovoljni uporabniki hodijo od vrat do vrat, ker pač od nobenga ne dobijo tistga, kar so si oni zamisl (F43), ane. Drgač pa da ne bova zdej sam negativno... Seveda pa če nekdo prostovoljno pride, da sam poišče pomoč al pa išče pomoč... Logično, da je to milijonkrat boljše izhodišče (F44), v smislu: pripravljen je sodelovat (F45a), pripravljen je tud sledit nekim usmeritvam... (F45b) In po navad se obrnejo takrt k so v neki akutni stiski in takrat bo po vsej verjetnosti prpravljen neki tud vložiti oz. se udeležvat in tako naprej (F46). Se prav ima nek lasten interes (F47) in se potem tud, bom rekla, se mal drgač potrud (F48). Potem dejansko lahko gre za neke vrste svetovanje, ne samo za neko usmerjanje, žuganje,...(F49) Al pa da poveš človeku kakšna so pravila, kakšne so lahko posledice nekih ravnanj. Ampak dejansko lahko pride sčasoma do nekega svetovalnega procesa. Ampak sej pravm, ni pa to stoprocentno uzakoličeno. Tud pr onemu takemu k je neprostovoln lahko do tega pride, ampak mogoče težje, ane. Ker je on že

ves čas hud, da je sploh vabljen, nadlegovan...(F50) Pa recimo razlika: nekdo, ki je neprostovoln, ane. Se dostkrat ugotovi, da je tuki le.. Da so to na tri četrt pravniki, ki citirajo, ne vem, člene, ustave, tuje države kako majo urejeno in tako naprej. V smislu, čš, "kje si ti zdej mene dobil tlele" (F51). Pa potem ljudje radi, če so neprostovoljni uporabniki, razlagajo od drugih, od prjatlov, sosedov, ne vem česa, k so hujši, k so ne vem kakšni...(F52) K pa ga pozoveš, da naj da konkretno, da naj poda neka imena, prijave in tako naprej... Tega pač ne nardi (F53). Zdej, am... Sliš se supr, če je kkšn prostovoln uporabnik, sej je, ta motivacija je, bom rekla, pomembna (F54). Lahko se pa zgodi tud neki družga, ane. Da je nekdo, bom rekla, z leti postane na nek način odvisn od te naše pomoči. In je pravzaprav nonstop uporabnik, čeprav si ti kt strokovni delavec presodu al pa skupaj z njim ugotovil, da ni nič več, kar bi lahko skupaj reševala in tako naprej (F55). Kar pa na nek način tud nima nekega velikega smisla, ane. In eni ljudje se pač tud tko kategorično na center obračajo. Pa jih vprašaš konkretno, kaj je tisto kar bi oni rešval, se pa te zgodbe lohka zlo zlo ponavljajo (F56). Js sm celo mela primere, k mam zlo dober spomin in se mi je zdel, pa dobr, a nism to že enkrat slišala... In sm šla v spise za nazaj gledat in sm vidla, da je identično. Tko da je minil dve leti pa je zgodba bla ista. Ampak to moram gledat tud v luči tega, da ljudje tud, na take inštitucije ti prostovoljni uporabniki pridejo zato, da se zventilirajo, da se sprostijo (F57a), da nekomu, neke stvari pač povejo (F57b). Čeprou mogoče, v velik primerih mi sploh nismo pravi naslov za to. Al pa se ljudje jezijo na druge inštitucije... Pa večkrat rečeš: "Lejte, vi zdej govorite od sodišča, vi govorite od tega, to se merte tm prtožt." Ampak se sploh ne gre za pritožbo kot tako. Gre se pač za to, da človek to pove. To so recimo tud prostovoljni uporabniki, ki nekak čutijo to potrebo (F58). Neki svetovalni procesi pa so mogoče že kdaj bli, tam pa ni šlo čist najbolje, ane, zarad tega ker pač je svetovanje dvostranski proces, ane. Ni samo enosmerno, ko ti nekdo petkrat razloži svojo življenjsko zgodbo. Potem je pa treba nardit neke premike, neke spremembe pa ni (F59). Ni tistga nekega ta pravga motiva al pa poriva, ane. Mogl bi soustvarjat, ampak čist iskreno povedano, to soustvarjanje.. Ni samo problem teh neprostovoljnih uporabnikov, da se ne zgodi, ane. Ampak tud prostovoljnih (F60). Posebi v okviru inštitucij, kot je center, je tega zlo mal...(F61) Čist tko. Zato ker pač je omejenost na več koncih. Nej bo z zakoni (F62a), nej bo s pristojnostmi (F62b), nej bo s samim prizvokom inštitucije, nekak... Ne doprimore ne vem kaj k temu, soustvarjanju (F62c).

G: Ja, hmm... Veliko bolj, kr je treba veliko več časa posvetit temu, da se gradi odnos (G52a), da se vzpostavi eno varno vzdušje...(G52b) K je treba iskat tisto, kaj je pa njim pomembno (G53a), kaj bi pa oni želeli spremenit (G53b), kaj oni pričakujejo od nas (G53c). Na kak način pa oni mislijo, da jim lah pomagamo (G53č), a bi si želeli oni naše pomoči (G53d). Temu

raziskovanju je treba dat več poudarka kot pa pri tistih, ki pridejo že konkretno (G54), pri tistih gremo prej k sami stvari, sami zadevi (G55). Je pa z vsemi uporabniki treba vzpostaviti dober odnos, drugač jih mogoče naslednjič ne bo (G56). Se pravi prvi stik, prvi kontakt in občutek varnosti so zelo pomembni. Ampak pri tistih, ki ne pridejo iz svojega interesa, bom rekla, da je to še bolj pomembno (G57). Treba je najti eno pravo mero, da mu ne naložiš preveč... Js včasih tudi rečem "dobro sva opravila, saj sva ta korak naredila, ne rabiva veliko", da nima občutka, da zdej ne vem kaj pričakujem od njega (G58). Saj so glede njihove pripravljenosti potem velike razlike. Eni so takoj pripravljeni sodelovat, eni pa sploh ne (G59). Z enim se pač ne da vzpostaviti stika (G60). Pr takih rečem, da če ni neka zadeva, kjer bi bil kdo ogrožen, je pač njihov način življenja tak kot je in spoštujem to, da ne želijo sprememb. Je pač to njihova izbira (G61).

H: Mogoče v tem časovnem delu (H65). Zdej nek prostovoljni uporabnik, že ko bo prišu bo mel nekako izdelano, ne vem... Z nekim problem bo prišu, z neko stisko, težavo. In dejansko že lahko začneš v tem delu (H66), ane. Medtem ko pri neprostovoljnih pa dejansko tk kot sma rekle, instrumentalna definicija uporabnika je mogoče drugačna kakor pa moja (H67). In da prideva do tistega sodelovanja, da preidema tisto fazo obrambe "js nič ne rabim, nič ne potrebujem" do tistega... (H68a) Js bom rekla tule je pač na tem začetnem delu, grajenju nekega delovnega odnosa (H68b), zaupanja, tule je tisti čas, ko mogoče ga je potrebno več vložiti (H68c).

I: Bom rekla, napoteni.... Se včasih zna zgoditi, da vedno ma možnost... Ta ko je napoten, bo mel možnost izbire. Ni še rečeno, da bo sprejel obliko pomoči (I33). Lahko, da bo mel nek odpor in se ne bo potem vključeval v nek proces v primerjavi z temi, ki so se sami odločili za vključitev, ki sami poiščejo pomoč (I34). Je zagotovo manj, že ko pride, delovnega odnosa. Če pa je, je pa največ odpora takoj na začetku (I35), ne. Tisti, ki nima uvida... Al je to pogovor z ljudmi, ki imajo težave z odvisnostjo pač ne zmorejo priznati to in že na prvem razgovoru... Ta odpor izkažejo in se ne vračajo (I36).

J: Ja... Zdej tk bi rekla, da uporabnik, ki sam pride ma več... Največja razlika je v motiviranosti (J43), ane. Zdej nekdo, ko sam poišče pomoč, je velikokrat bolj motiviran (J44a), pripravljen za iskanje različnih možnosti (J44b). Zdej npr. če js gledam... Odvisno je tud od uporabnika (J45). Al gre to za odraslo osebo al gre to za mladostnika. Se mi zdi da je največ težav z mladostniki, ki nimajo nekega cilja (J46). Torej, se ne šola naprej... Največkrat je osip kot vidim... Konča osnovno šolo, ker je pač osnovna šola obvezna, a dokaj neuspešno po navadi. Ne nadaljuje šolanja, ma neko neprimerno družbo, seveda se pojavijo kazniva dejanja in mi smo obveščeni, ker gre za mladoletno osebo (J47). Tu ntr vidim, da je najtežje vzpostaviti neko

motivacijo v tej starostni skupini, ko nima nekih ciljev glede poklica, niti za delo (J48). Tu ntr je največ težav, no... Medtem ko pr ostalih, kljub temu, da so napoteni, se mi pa zdi, da je lažje, no. Nekak potem vzpostaviti en tak odnos (J49). Kot pa pri kakih mladostnikih, ko res nekak... Nima nekega cilja in je težk tule potem neko motivacijo vzpostavlat, ane. Tk, da največja razlika je v motivaciji, se mi zdi. Ker nekdo, ko pride, ve nekje približno kaj si želi pa potem skup raziščemo kaj je možno (J50). Kaj je v našem okolju na voljo, ane. Se mi zdi to, ta motiviranost v sodelovanju, ane... Je mogoče tega kr dost več kot pa pri nekomu, ki je napoten, ker ne vidi smisla sodelovanja, ne vem,... Center mu je zelo odveč (J51). Tam je pa potrebno sploh, da najprej vzpostaviš neko medsebojno zaupanje, da sploh sodelovanje steče (J52). Da vidijo, da je nek smisel. Je pač potrebno kr veliko več ene energije (J53a), več razgovorov nekak porabimo, da tak uporabnik, ki pride neprostovoljno vidi kaj je smisel sploh obravnave (J53b), ane. Več časa je potrebnega da se vzpostavi sodelovanje (J54a), zaupanje (J54b), ta delovni odnos (J54c), ane. Je potrebno več časa, ane. Pa da potem nekje tud so lah ti uporabniki bolj zadržani, ne. Ne povejo tolk o sebi (J55). Kot pa nekdo, ko je pač... Pride kot ena odprta knjiga, če tk temu rečem. In je potem tud naloga strokovnega delavca, da najde tiste močne točke pri enem uporabniku (J56). Mogoče sploh ne vidi smisla, ane. Pa mu ti potem pomagaš pa gradiš to samopodobo (J57) in am... Ja, je kr izziv pri neprostovoljnih lahko (J58), ane. Zdej je pač čist odvisno od karakterja (J59a), naravnosti (J59b), za kaj gre... (J59c) Nikol ne moreš bit, da bi zdaj pač reko... Da maš tak, en enotn recept (J60). Ravno v tem je pa čar našega dela, da če si tak tip človeka, da rad raziskuješ, seveda, potem tud rabiš ogromno znanja, izkušenj... Ni vedno enostavno, no.

K: Ja, gotovo se razlikuje (K28). Ampak ta osnovna načela socialnega dela se pa pr enih in drugih upoštevajo (K29), ane. Vse lahko uporabiš, ane. Tko, da... Da bi rekla, da pr teh, ki sami iščejo pomoč, tud tam rabš met strukturo v pogovoru (K30a), pomagat uporabniku, da se drži teme (K30b), ker največkrat je to... Da ljudje ne vedo, kaj vse bi mogli oni povedat. Včasih govorijo o preteklosti in pozabijo zaradi česa bi sploh pršli sem (K31). Zato jih je treba usmerjati v konkretno tisto, kar bi rad uredil, ta čas in... (K32) Potem tud načrtovat (K33a), jim predstaviti kera pomoč bi bila zanj uporabna (K33b), kako je on že te stvari mogoče kdaj rešil... (K33c) Al pa če jih ni, kaj bi mu bilo blizu (K33č). V čem je dober, da se teh stvari držimo, da tukaj to raziskujemo (K33d), ane.

L: To sva zdej zopet pr tistem, da je odvisno od človeka (L17), ane. Če je napoten in če je zainteresiran, da se nekeje spremeni v njegovem življenju, pol dejansko se lahko z njim vlkokaj oblikuje (L18a), spremeni (L18b), se dogovori... (L18c) Nekdo, ki je pa upornik, pa dejansko ne sprejema ničesar (L19a), se pravi... Odklanja vsako odgovornost v svojem življenju (L19b),

ane. Tisti, ki pa sami prihajajo pa dejansko samo po tisto formalno, tisto nujno, kar je potrebno (L20), ane. Več od tega pa tud včasih ne želijo (L21).

M: Ker ni prostovoljnega pristopa, ni, bom rekla... Rezultatov v smeri neke osebnostne rasti (M14a), ni takega prizadevanja (M14b), vložka energije z strani tisega, ki je napoten (M14c). Pač pride v neko obravnavo, tako ali drugačno zaradi tega, ker mora, ker mu je al inštitucija, ne vem, sodišče, policija, ne vem kdo, tožilstvo tud neko nalogo naložilo (M15).

10. Katera teoretična znanja in/ali lastne strategije uporabljate pri delu z uporabniki, ki so napoteni? Če uporabljate koncept delovnega odnosa, za kako uspešnega se je izkazal?

A: To vprašanje me spominja, ko sem sama bla na faksu. In je blo vse tk, bom rekla, smešno, ko sem misla, da socialno delo pomeni "to pa to pa to", da uporabljamo "te pa te stvari". Po domače povedano, zelo malo uporabljam stvari, ki sem se jih naučila na faksu, skoraj nič (A30). Edino kar uporabljam so mogoče znanja kot so: se zde spomnim, metode poslušanja (A31a), povzemanja, (A31b) kodeks etičnih načel,... (A31c) To je tisto kar, bom rekla, je naše vodilo, ampak drugače, ne vem... Empatija, to vem, da smo mel na faksu in mi zdaj prav pride, (A31č) vse ostalo je pa, kk naj rečem,... "Znajdi se." (A32) Vse ostalo so pa zakoni, čist tk bom rekla... (A33) Znanja na fakulteti so mi bla mogoče koristna, da sem se naučila kakršnekoli zakone brat (A34). Pa ko smo mel na fakulteti zakon socialnem varstvu, družinski zakonik pa vse te predmete, ko smo jih meli, da so mi bili brezvezni, mi sedaj to, dejansko največ pride prav, (A35) ker kakorkoli se obrneš, stranke seznanjaš s tem, bom rekla, kk potekajo v naši državi stvari, kake so njihove pravice, vse je... Bom rekla, na nek način zakoni. Ti delaš po tem, kar ti dejansko zakonodajalec nalaga (A36). In jih usmerjaš. S tem da ko sem prišla na center, sem se srečala s kruto realnostjo. Razlika je delat v nevladnih organizacijah ali v kakšnem domu za stare (kot socialna delavka), ampak na centru pa je, bom rekla, na centru pač je pomembno, da imaš kot socialni delavec empatijo za delo z ljudmi, ane. Tk ko sm rekla, rabimo pravnike, psihologe, socialne pedagoge, v bistvu, to je to. Pa praksa te nauči.

B: Uporabljam pridobljeno znanje na fakulteti (B38a), seminarjih (B38b), posvetih (B38c), branje strokovne literature (B38č), usposabljanje za Realitetno terapijo (B38d). Koncept delovnega odnosa (B38e) se je izkazal za zelo uspešnega (B39), sicer pa brez tega koncepta delo ni mogoče oziroma ni uspešno (B40).

C: Glede teh konceptov iz socialnega dela (C28), se mi zdi ključno, da se pri teh napotenih upošteva etika udeležnosti (C29). Da so udeleženi pri vseh teh konceptih je dosti bolj pomembno, kakor pri tistih, ki sami iščejo pomoč (C30). Da res vidijo, da se njihov prispevek pozna pa da je pomemben. S tem mogoče tudi dobijo nekakšno motivacijo (C31). Pa delo iz

perspektive moči (C32). Je pa tudi te koncepte mogoče težje uporabljati, za ta tip situacije (C33). Tudi pri teh napotilih, se mi zdi zelo pomembno, da če so napoteni recimo iz kakega drugega področja, najpogosteje je to varstvo starejših pa varstvo invalidov, da sodelujem tudi sama s strokovnimi delavci, ki so zaposleni na teh področjih (C34). To so običajno strokovni delavci, ki imajo že vzpostavljen nek odnos z uporabnikom od prej (C35). Recimo, sploh pri odraslih osebah, ki jih postavljamo pod skrbništvo, če imajo nek status invalida, prejemajo nadomestilo za invalidnost, so bili že v stiku s strokovno delavko vrsto let, so imeli recimo kakšnega družinskega pomočnika, osebnega asistenta in je nekdo in je nekdo od strokovnih delavcev iz našega centra prihajal v njihovo družino... Se mi zdi pomembno, da ko jaz prvič vzpostavljam stik z njimi, pa mene še ne poznajo, da gre z mano ta oseba na teren, da pač pri njej preverim določene informacije (C36). Ta strategija sodelovanja sploh za centre za socialno delo se mi zdi ključna. Tudi preverjamo podatke po bazi podatkov, v vseh naših uradnih evidencah, ki jih imamo (C37), pač kje je uporabnik že obravnavan, da potem dejansko vstopi v stik tisti strokovni delavec tudi z njim, pa mu pač pove, da je bila podana tudi pobuda, da se ureja nekaj na področju skrbništva. Zdaj je tudi zelo pomembno, ker so naši pobudniki za postavitev pod skrbništvo pogosto tudi kake nevladne organizacije ali druge institucije, kaki domovi za starejše, posebni socialno varstveni zavodi, se mi zdi tudi ključno, da se sodeluje s temi organizacijami (C38). Če te organizacije osebi že nudijo neko pomoč, ne vem, če je oseba nameščena v institucionalno varstvo ali pri tem, da prejema pomoč socialnih oskrbovalk kot del pomoči na domu, da potem tudi s tistimi osebami vzpostavimo stik. Socialno službo... Pač z vsemi, ki delajo s tem uporabnikom (C39). Potem lažje tudi pridemo do njega (C40). Sploh če je pač napoten z njihove strani. Pri nas dejansko ugotavljam, da je dostikrat uporabnik napoten na področje skrbništva iz več strani. Se pravi od svojcev, sorodnikov pa hkrati še od neke institucije v katero je vključen. Se pravi dom za stare ali pa socialno varstveni zavod ali pa izvajalec osebne asistence ali kaka humanitarna organizacija... (C41) Se mi zdi ključno da se v teh trenutkih povežemo (C42).

Č: Zdej, večinoma pogovor (Č28), ane. Če lahko to omenim, kot neko strategijo, večinoma to... Pa da poslušam stranko, da jo slišim predvsem (Č29a), da skupaj z njo iščem neke rešitve (Č29b), motiviram,... (Č29c) Pa v prvi fazi seveda ta socialnodelavski odnos se mi res zdi zelo pomemben (Č30), ker če stika nekako s stranko tukaj ne dobiš, pa da ona ne zaupa vate, bom rekla, kot strokovnega delavca oz. v tvoje delo... Da ma občutek, če po domače povem, da smo vsak na svojem bregu, ne, potem je sodelovanje znatno težje, kot pa sicer (Č31).

D: Hm. Zdej socialno delo kot tako, js vidim zelo široko, ne. In se mi zdi, da se tud ves čas socialno delo, samo po sebi, prepleta tud z drugimi znanostmi, ane. Ampak kljub temu pa ma

socialno delo teoretična znanja, ki dejansko, res... So socialnodelavska in so primerna, ane. In, ne vem, sej o tem ste se verjetno učili. To so ti elementi delovnega odnosa in osebnega stika: perspektiva moči (D47a) pa etika udeležенosti (D47b), pa "tukaj in zdaj", ravnanje s sedanjostjo (D47c), pa znanje za ravnanje (D47č) pa da smo vsi v bistvu soudeleženi v procesu soustvarjanja (D47d), ane. In se mi zdi, da so ta teoretična znanja, ti koncepti, zlo na mestu za delo, tudi z napotenimi oz. neprostopoljnimi uporabniki (D48), ane. Se pa socialne delavke razlikujemo tud po tem, da velik nas ma dodatna strokovna znanja, ne vem... Js sm še družinska mediatorka zraven in neformalno zagotovo uporabljam tud te tehnike, ane. Pri, ne vem, vodenju pogovora, ane, pa pri usmerjanju procesa (D49). Am, tk da bi zdej konkretno rekla, teoretična znanja, so ta naša socialnodelavska (D50). In se mi zdi, da tud če jih socialni delavec ne poimenuje s temi imeni, jih uporabi v nekem kontekstu, ki ga ustvari, ane. Am, so pa tud recimo kolegice, ki imajo pa tud druga potem.. Al so to logoterapevtska al so to transakcijska analiza... Majo dodatna znanja, se dodatno izobražujejo in verjetno tud tiste tehnike potem pač uporabljajo. Kar se strategij tiče.. Hm. Mi smo majhen center, ane. In si včasih nudimo suport na ta način, da delamo v paru (D51). Ker recimo na področju razvez in razpadov, se v zadnjem času pojavlja zelo visoka številka visoko konfliktnih razvez, ane. Se pravi kjer je konflikt med staršema tako visok, da sama zlo težko zmorem njuno medsebojno dinamiko, ane. In je fajn, da smo v teh primerih dve (D52), ker se lažje razbremenim (D53a), tud drugače si pozoren, ane, na celoten proces, na samo vsebino in je lažje (D53b), no. Tud staršema daje nek okvir in nek občutek varnosti (D54). Pa recimo tko ko smo v parih, js večkrat pri sebi opažam, da zlo rada odigram igro vlog kdaj oz. njiju spodbudim k igri vlog (D55). Tk da recimo, to bi lah bla ena od teh strategij. Se mi zdi, da... Ne sam, da mal razbremenim celotno situacijo, ta igra vlog, kjer se posamezniki po navadi vedno mal sprostijo (D56), ampak tud omogoči, da ko zamenjata recimo vloge, slišita tud drug drugega na drugačen način (D57), no. Tak da to je, mogoče ena izmed takih strategij, ko bi rekla, da pri delu večkrat uporabim. Tud recimo, nisma še nč rekla kej o tem, am... Delu tud v skupnosti (D58). Spoznavanje življenjskega sveta uporabnika (D59), da greš opraviti obisk na domu (D60), te stvari, ne. Tud to se dela. Ampak, ok zdle v tej trenutni situaciji ne. Ampak tud gremo opraviti obisk na domu. Da spoznaš družino tam v nekem njihovem okolju. Čist drgač deluje, ane. K pa recimo tle v pisarni. Tud otroc po navadi tuk radi pokažejo svoje sobice al pa kje majo kej za počet pa tko. Am, je tud to ena izmed pomembnih, ne vem, če bi bla to že pol strategija dela, ne, ampak je tud ena izmed metod, ki se je poslužujemo. Čeprav so tud določene omejitve, ne. Kr nas je ful mal, družin je pa ful velik, ne morem zdej js res vsakega it pogledat, ne. Am, tak da, ne vem, mam tud sam en avto k gre, ane. To so take neke pol čisto organizacijske, logistične težave k te malo omejujejo pa znotraj

česa morš pol ti zmanevrirat, ane. Glede koncepta delovnega odnosa js mislim, da se je izkazal za uspešnega (D61), ker da tko teb kot socialnemu delavcu kot tud tvojmu sogovorniku nek okvir (D62). Nek občutek varnosti, tako da oni vejo, znotraj česa, kaj bodo počel (D63). Am, zdaj recimo pri socialnovarstvenih storitvah mi vedno, dejansko tud pisno sklenemo ta dogovor o sodelovanju (D64). Am, pri recimo, predhodnem svetovanju pa je moj način dela tak, da ko posameznika prideta... Am, najprej njiju vprašam s kakšnim namenom smo danes tu, da vidim, če obadva dejansko vesta, zakaj sta pršla (D65) in nardimo potem mi skupen okvir (D66), v smislu, js ju seznanim za ta postopek, kaj to pomeni (D67), okvirno časovnico: danes tuk, naslednjič tuk,... (D68) Pa bomo delal to, potem bomo pa vidl, ane. Am, da nekak se umestimo tudi v prostor, da tud ljudje spoznajo pač tebe kot človeka na drugi strani in da maš tud ti možnost dobit občutek o njihovi družini in tudi glede njihove stiske (D69), ane. Ker nekateri pridejo in si mislijo, da je to čist formalno, dejmo zrihtat, nč ne bomo mel svetovalnega dela, ane, tle. "Sam napišmo tko k je, mi smo zmenjeni." In se mi zdi prou, da se jima omogoči ta prostor tud tle, da se o teh stvareh pogovorita in js to vedno ubesedim, no. Tk da iz tega vidika se mi zdi, am, ta koncept delovnega odnosa zlo pomemben. Ampak tk ko sm rekla, ko bo pršu človk sem, js ne bom rekla "zdej bomo pa mi sklenl dogovor o sodelovanju", ane. Razen, če mam res prou pisni dogovor takrat pri kateri storitvi. Ne bom, ne vem, rekla: "Dejmo nardit definicijo vaše težave oz. izzivov s katerimi se soočate in dogovorit na kak način bomo mi te stvari soustvarjal," ane. Ni da poimenuješ te elemente, ampak jih nekak vneseš noter (D70), zarad tega ker, am... Tak ko sm rekla, daje občutek varnosti teb, da ti veš kaj delaš, da ti veš kaj je tvoja odgovornost v tem procesu, ane. In da tud starša oz. par oz. posameznik ve kaj se od njega, kljub temu, pričakuje oz. kaj so njegovi viri moči, kaj lah ti ponudiš njim in na kak način bo to sodelovanje potekalo. Tk da iz tega vidika se mi zdi, da so uporabni, no. Pa tak ko sm rekla, zlo redko, da bi zdej, pa ne vem,... Šli "točka po točki pa ajde, zdej pa gremo te elemente vse vključit", no. Tega pa recimo stoposto ni, no. Se pa uporablja absolutno. Pa tud ne vem, raziskovanje znotraj perspektive moči, pa ne vem, ... "Dejmo se spomnt, kdaj pa ste zmogl," ane. To je ful pogosto vprašanje (D71), pa tud, ne vem, te tehnike postavljanja odprtih vprašanj, ne, k se začnejo na "k": kako, kdaj, kdo, komu (D72), ane. Am, te stvari, k v bistvu smo se jih na faksu učil, smo se jih itak, učil na ta način, da ti nekje ostanejo, ane. Tud če ti ne boš znal prav, ne vem, povedat al je to strategija al je to, ne vem, koncept postmoderni al zakaj se gre, ga boš pa znal uporabit, ane. Tud vezano na, ne vem, etiko udeležnosti, vračaš odgovornost, ne: "Tuki js lahko, tuki pa ste vi tisti, k morte," ane. Js vedno rečem: "Lejte, js ne morem (tak ko sm dala prej primer) namest vas vaše dnevne pospravit. To morte vi nardit načrt kk bota si vidva razdelila to nalogo, al kdo bo, al bota aktivirala tud otroke, tud otroc so

pomembni, ane, Dejmo nardit ta načrt, ane. Al bi tud njih vključil?" Am, pa tud to, da ko govorimo na kak način delamo svetovalno na centru, js vedno rečem: mi ne delamo terapevtsko. Naša naloga, načeloma ni terapevtska, ne, ampak je svetovalna. Se pravi, mi smo tuki in zdej, v tej situaciji, kjer ste se vi znašl. In dejmo nardit načrt, kako bote vi po mejhnih korakih pršli do tiste rešitve (D73), za katero vi mislte, da je najboljša za vas. Ker to kar js mislim, ni nujno res najbolj za vas (D74). Dejmo videt, kje ste vi v tem, ne. In, ne vem, to potem govorimo o tistih konceptih, ravnanja mnđe s sedanjostjo, ane pa "ekspert iz izkušenj" pa, ne vem, raziskovanje virov moči... Ampak ti jim ne boš na ta način reku, ne. Ampak boš z njimi to raziskoval. Na, ne vem, njim bl, ... Na naši enoti pokrivamo zelo mejhno mesto. Js včasih se pohecām, k sm drgač iz večjega mesta, in to je napram mojemu mestu, mejhna vas, vsi se poznajo. Vse je bl na domač, ane in tko. In tud recimo tam nekih, am, težjih izrazov al pa na ta način komunikacija, niti ni razumljiva. Je pa pomembno da tud, ne vem, se približaš, njihovemu svetu, na način, da uporabiš njihovo terminologijo, ane. Se pravi, da uporabljaš njihov jezik, ne. Da govoriš na njihov način (D75). Tle mamō zlo velik teh okoliških krajev... Pa precej majo narečja tud že, ane. In je tud to pomembno, da tud probaš se prilagodit na ta način, al pa... Js vedno vprašām starše, kako njih otroci kličejo in vedno potem uporabljam te besede, njihove, ne. Ni sam "mati in oče", če, ne vem, kliče otrok očeta "dadi", bom tud js govorila "dadi". Zarad tega da pač se tud spoštuje to njihovo resničnost (D76), ne. Da se spozna tud njih. Am, tk da, res bi rekla, da so ti koncepti... Da so uporabni (D77a), da se jih uporablja (D77b), da so prisotni (D77c), no. Tud vedno bolj opažām... Ta jezik opolnomočenja, da prihaja v ustaljeno prakso na centrih (D78). Da tud se ta jezik vedno bolj, recimo... Js tud pišem poročila za sodišča, ane. In da se tud tam, js tam vztrajām pri socialnodelovskem jeziku, no. Se mi zdi pomembno, da tud njih poučimo o tem, kaj je naša terminologija oz. kaj je naš jezik, ane. In da tud oni spoznajo, da pač, da je socialno delo individualna stroka. Nismo psihologi, nismo klinični psihologi, ampak smo socialni delavci in mamō svoj način dela in mamō tud svoj jezik, ne.

E: Aktivno poslušanje (E46a), povzemanje (E46b), postavljanje pravih vprašanj (E46c), preokvirjanje (E46č), postavljanje vprašanja o čudežu (E46d), da delamo na opolnomočenju (E46e), instrumentalna definicija problema (E46f), da govorimo v "uporabniku razumljivem jeziku" (E46g) in da z uporabnikom soustvarjām rešitve v sedanjosti (E46h). Pa tudi mediacija (E47) in izpraševanje pri reševanju konfliktnih situacij, sporov mi pride prav (E48). Pomaga tudi prilagajanje uporabniku, recimo, da z enim lahko začneš z definiranjem problema, medtem ko nekdo drug pa ne uvidi svojega problema in lažje z njim začneš delat z vprašanjem o čudežu ob katerem se ti bo začel "odpirat" (E49). Koncept delovnega odnosa se je po mojem mnenju

pokazal za uspešnega (E50) in ga uporabljam tako pri prostovoljnih kot pri uporabnikih, ki so napoteni (E51).

F: Js, bom rekla, uporabljam vsa teoretična znanja, ki sem jih dobila tekom šolanja (F63). To mi zlo prou pride, kr to je tko... Js sm sicer bl pristaš tega, da pri delu uporabljam tud intuicijo. Ampak intuicija brez teoretične podlage je pravzaprav, am... Intuicijo tud morš mal izobrazt, to hočem rečt. Tko da se ne gre zgolj za to, da se js tle prepuščam nekim občutkom pa mislim pa energijam, ane. Ampak za to, da pač to uporabljam na podlagi nekih teoretičnih znanj, ane. Da loh po vseh teh letih to mal povežem med sabo (F64). Tko se mi zdi. K dostkrat je lih to, ane,... Da se pač na faksu dobr spomnm, ane. Sliš se zlo enostavn: definicija problema (F65). Ampak v bistvu, če si pršou do definicije problema si naredu že 99%, ane. Pa morte vedet, da ko nekdo stop skoz vrata, lahko on dejansko govori nekej, problem je pa čist nekje drugje, ane. In je dostkrat težko pridt do tistga bistva... (F66) In je to treba desetkrat al pa da je nekdo leta obravnavan tuki, ane. Pa nekdo s teoretičnim in intuitivnim znanjem še ni pršou do tega, v čem je sploh problem. Da bi mu to povedu, da bi ga s tem sooču. Tko da to no, pa kk bi rekla... Vs čs... To mi je sigurno podlaga, so mi neki temelji. Drgač pa ta koncept vseživljenjskega učenja (F67). Pa mogoče, ne v smislu: aha, js pa zdej študiram neke strokovne knjige doma in tko, ampak tud bl v smislu... Se prav, če ti ne znaš sebe očistit, zrihtat, se prav, na nivo... Se spremlat v teh odnosih, kaj vlagaš, kaj dobiš... (F68) Če ti tega ne znaš, boš zelo zelo hitr, kk bom rekla... Zaključu. Al pa šu v napačno smer, ane. Am , tko da... To, no. Pa men osebno je neka... Čist tko rečeno, splošna razgledanost je nek nivo,... Čist tko, iz zasebnega življenja, če hočte. Al pa življenja na sploh. Je zlo zlo zlo pomemben (F69), ane. Ne moreš ti, če nimaš občutka za nč, ane. V smislu, za neke odenke življenja, za to kaj vse se ljudem lahko dogaja, reciva. Pa da ti razviješ tud nek nivo sočutja in empatije (F70). Teb se ne more vse zgodit, kar se ljudem zgodi, ane. Se prav nujno potrebno rabš, nekaj zviševat ta nivo, z nekim branjem knjig, z obiskovanjem gledališča, ne vem... Z neko tako splošno razgledanostjo, ane. In brez tega, sej pravm... Rabš ti v bistvu z vseh področij, pravzaprav. Kr široko znanje, ane. Pa nej bo to psihologija, sociologija, pravzaprav naši predmeti, k smo jih mel na faksu (F71). Se pa vs čs rabš še mal dopolnjevati in bit živ tuki notr (F72). Ne morš rečt, enostavno "u ja, dvajset let nazaj sm pa slišu ne vem kaj po ne vem kiri teoriji že in je to to. To sigurn ne more bit to, ker zadeve grejo naprej in tko naprej. Pa sej neka izobraževanja in tko naprej so, sam js moram rečt, da vsake znova se nasmehnem, če uspem pridt na kkšno izobraževanje. Js moram rečt, da ne slišm nč hudo novga, kar sm že zvedla na faksu al pa iz knjig al pa kakorkoli. Kar me na nek način žalosti po drug stran pa veseli, ker pomen, da je osnova dobra, če hočeš delat. Če nisi samo, ne vem, da "prolazi". Po liniji najmanjšega odpora, samo, da si neki naredu, ane. Tud nek

ta svetovni nazor, k maš oblikovanga, pač vpliva, tko je, to je pač človeški faktor. In je fino, da veš kakšn je oz. da veš iz kakšnih nagibov ti deluješ pa da prbližn razumeš tud te svoje sive cone (F73). To je zlo pomembn, ane. Ker lahko ti iz tega vn, ker deluješ iz nekih sivih con, zlo... Nardiš tud velik škode, ane, na določenem področju. Na enih več na drugih manj. Glede strategij... Tko k sm rekla, ne vem lih kolk so to zdej meni lastne startegije, ampak js dam ogromno, am... Sem rekla, na intuicijo tud na samem tem, kjer mam storitve, ane. Precenm tud kolk človk pač je zmožen sodelovat al pa zmožen nekega uvida al kakorkol. In pol tud, bom rekla, svoje tehnike. Se prav... Ne bom rekla neke terapije, ampak ja... Od neke, ne vem,... Nej bo to branje knjig (F74a), nej bo to neko pisanje dnevnikov (F74b), nej bo to neko, neke te umetniške zadeve (F74c). Čist odvisno od človeka, ampak tko k sm rekla. Zdej na centru, ane... Je bl mal takih uporabnikov, k bi loh šu do take mere naprej, bom rekla, na delo s človekom. Kkšn na vsake sto let, ane.

G: Ja... Kr dost pomembna so strokovna znanja pa eno in drugo se pa mora prepletat... Zdej lahko maš ne vem kolko teh znanj, pa če ne vlagaš dovolj v ta profesionalni odnos (G62a) pa da se varno počutijo... Ti pol niti tista znanja ne moreš uporabit (G62b). Tk da zelo pomembno je vzpostaviti en tak delovni odnos pa mogoče mal več časa temu nameniti na začetku. Meni se zdi, da ko sem se z realitetno terapijo spoznala pa sm začela tud ta znanja prnašat v svoje delo, se mi je zdelo, da sem veliko lažje znala razmejiti odgovornost (G63). "Za te stvari ste vi odgovorni, js sm pa odgovorna za ta moj strokovni doprinos." Sploh mi, ki delamo s pari, ki so v medsebojnem konfliktnem odnosu, se mi zdi, da nam mediacija dost pomaga (G64). Drugač pa imam razna usposabljanja pa to (G65). Tko da v bistvu govorim zdej iz tistega kar pač sem js najbolj prnesla. Pa tudi to, da znaš sebe razbremenjevat, da si sam ne naložiš prevelke odgovornosti. Tko da v bistvu delo na sebi je tud zlo pomembno (G66). Za svojo osebno rast je treba skrbet, ne. Potem razne metode razgovorov tud zlo pomagajo (G67). Se pravi metode, ki jih uporablam...(G68a) Realitetna terapija (G68b) pa mediacija (G68c). To predvsem uporablam.

H: Js bom rekla da delo... Sociala te oblikuje. Tk ko si na začetku prišu z nekimi mišljenji in prepričanji, ne vem, se mi zdi, da te dela v sociali oblikujejo (H69). Tule ni nekega recepta. Vsak uporabnik, ki vstopi čez vrata, je drugačn (H70). Se mi zdi, da če znaš vse, kk naj rečem... Težko je to ubesedit. Da prepoznaš na kak način boš pri uporabniku... Ka mu bo bližje (H71), ane. Da ne bo to razbrou kot, ne vem, pametovanje al napad al kakorkoli. Bom rekla, čist odvisno od uporabnika in dejansko tiste situacije, da se energetske poklopima, kk naj rečem,... Zato je tk težko. Sej pravim, ker tule mi nimamo, tud če rečemo nekih rešitev... Ni jih, vse je v luftu (H72). Včasih ko mam kake time: "Ja ka pa bote?" Ja ne vem, bomo pol vidli, ko bo

prišu, ko se boma dol vsedla pa boma začela. Dans je tk, jutre je loh drugače (H73). Zato pa je to v bistvu individualno delo (H74). In zato je naše socialno delo drugačno, kot pa mogoče, ne vem, zdej bom sicer rekla zdravstvo, kjer ne vem, tim strokovnjakov nardi načrt "ka za človeka". Mi tega ne počnemo v sociali, mi mammo dejansko človeka tistega, ki je kompas (H75). Na podlagi njega mi okrog oblikujemo pomoč. Skupaj z njim (H76). Je pa potrebno, zdej glede znanja, bom rekla... Tud čist tk samoiniciativnega (H77), ne vem, prebiranja strokovne literature... (H78) Tk se mi zdi, da kr rabimo. Neki sicer je tud organiziranega na ravni države, ampak bistveno premalo (H79). Sociala je tako široko področje, da maš "od do", ane. In tule, da mam zdej eno osebo, ki je odvisna, eno k ma težave v duševnem zdravju, pa mammo postpenalo pa mammo nasilje,... V glavnem, tule ntr se mi zdi, da se pač mora vsak posameznik, strokovni delavec čisto izven, na lastno pobudo izobraževat oz. iskat literaturo. Na tak način.

I: Ogromno je, bom rekla, ta... Iz FSD-ja recimo, je socialno delo z družino (I37). Ta teoretična znanja so zelo uporabna pri svetovanju (I38). Gabi, recimo. Js še zdej večkrat skripte vzamem v roke in grem čez (I39). Ker ta proces dejansko vodi k rešitvam (I40). Pa prebiranje raznoraznih strokovnih knjig in strokovne literature (I41) pa tudi ta znanja iz izobraževanj, ki jih pripravlja Socialna zbornica (I42). Je pa to potrebno, ne. Ker človek oz. strokovni delavec, ki ne dela na sebi slej ko prej izgori (I43). S tem ko pa se... Ko prebereš kako strokovno knjigo se pa opolnomočiš in dobiš zagon za naprej (I44). Al pa izobraževanje. V bistvu dobiš neko potrditev in širše znanje. Pa včasih so supervizije pomembne pri tem, da se opolnomočiš (I45). Ta teoretična znanja so kot eno tako res osnovno vodilo pa predvsem pri socialno varstvenih storitvah. Zlo pomembno je, da s človekom, ko gremo v proces pomoči, daljšega svetovanja... Je zlo pomembno, da sklenemo dogovor o sodelovanju (I46). In potem v okviru ciljev, je zlo pomembno, da je struktura (I47). Ljudje se večkrat znajdejo v stiskah ravno zaradi tega, zaradi svoje neorganiziranosti ali nestrukture in tam rečem, da kr, no... S tem se usmerja pri ljudeh. Da skušamo na tem delat. Al gre za žrtve nasilja. So nestrukturirane. Začnejo na novo življenje sestavljat in rabijo v okviru teh svojih ciljev tudi jasno strukturo in potem se tega držimo. Zlo pomembno je to, če teče pogovor brez cilja, je na koncu... Sploh ne vemo kam gremo, ne. Zlo pomembno je, da je ciljno usmerjen (I48). Da izhajamo iz teh njihovih potreb v začetku iz teh njihovih stisk in v okviru teh postavimo cilje (I49).

J: Mhm. Ja...Zdej tk... Delo s posameznikom (J61a) al pa potem s parom (J61b), skupino (J61c) potem mammo tud timsko delo (J61č). Zdej, če rečemo posameznik, je to al samo mladostnik al se odloči sam en starš, delo z družino, ane, je tud ta varianta. Timsko delo pa je, da vključimo še druge strokovne službe. Torej, da potekajo razgovori, zdej če tak povzamem: individualno, lahko potekajo v paru, to se zakonski par odloči al pa izberem delo z družino.

Potem pa se odločimo skupaj al je potrebno tudi timsko delo. To pa pomeni potem, ane, da pač, da se vključijo tud druge strokovne službe. Tak na kratko. Zdej čist določno na tole odgovorit je mal težko. Itak vsa znanja, ki smo jih pridobili na faksu v okviru različnih predmetov (J62). Potem pa ta izobraževanja (J63), ki jih ves čas... Js bom tk povedala, da se strokovni delavec vedno izobražuje (J64) in se mi zdi, da je zelo pomembno, da poleg tega teoretičnega znanja, da se strokovni delavec krepi v tehnikah razgovora (J65). To obstaja.. Različne tehnike in je zelo pomembno kk oblikuješ vprašanja (J66), tk da... Je potrebno čist tk, no, res od tega, tk ko sm že prej rekla... Da maš ene komunikacijske veščine (J67), da veš kako postavlat pravilna vprašanja (J68), tehnike poslušanja (J69). Da znaš slišat tisto kar je bistvo in to tud povzet (J70), ane. Tk da, je zelo pomembno, da strokovni delavec... Predvsem to: komunikacijske veščine potem pa seveda različna strokovna znanja, ki se pa tičejo... Zdej pač področij na katerih delaš. Tam se pač... Na primer jaz delam na varstvu družine, to pomeni zdej, da nekak se pač tu, na tem področju poskušam čim bolj, če rečem temu: specializirat (J71). Da poznam zakonodajo, ane. Zakonodajo je potrebno poznat zelo dobro (J72). Da veš v katerih zakonskih okvirjih... Kaj sledi, kaki so ukrepi... Predvsem pa ja, različna teoretična znanja od različnih strokovnjakov. Kar je pa zelo veliko, ane. Od tega kar smo pridobili na fakulteti in potem kot strokovni delavec. Ko pripravljajo... Al je to Skupnost centrov (J73a), Socialna zbornica (J73b) pa še različne druge organizacije... Vsako leto razpišejo izobraževanja, ki jih imajo različni strokovnjaki (J73c) in potem pač izbereš to kar pač potrebuješ za delovno področje. Tk da ja... Zelo pomembno je... Predvsem te komunikacijske veščine, tu ntr, da uporabnik... Da se uporabnik čuti slišanega, no. To je zelo pomemben (J74). In več ko strokovni delavec tega znanja maš, lažje je potem vzpostavlat ta delovni odnos z uporabnikom. Tk da ja, več maš tega znanja, bolj si uspešen (J75). Tehnike pač prilagajaš od uporabnika do uporabnika (J76). Js bom rekla, da mi je zelo pomembno... Ta del, ta prvi kontakt, tu notri, da se spleča, da uporabniku razložiš, da ti ni kr samoumevno, da uporabnik ve, ane, kaj je naša naloga (J77a), čemu je on vablen na razgovor... (J77b) Da je zelo pomemben tu ta prvi, da tu ntr vložimo dovolj energije (J78), da uporabniku razložimo, da ma uporabnik tud dovolj prostora, da lahk vpraša, to da lahko tud on raziskuje "kaj je moja vloga, naloga..." (J79)

K: Ja... Men je zelo bliz ta družinska sistemska teorija (K34). Drugač pa iz teh šolskih znanj, recimo, iz časa k sm js hodila na fakulteto... (K35) Se mi pa zdi mogoče, da področje kibernetike (K36a) pa tega svetovanja v socialnem delu, so kr zelo uporabna ta teoretična izhodišča iz tega dela izobraževanja (K36b). Zdle sm se spomnla velik tehle uporabnih znanj, k smo jih dobil na področju predmeta zasvojenost (K37). Tega zdej verjetno ni več. Mi smo takrat prou to področje mel. Dr. Ramovš je predaval in se mi zdi velik tud takih... Zelo smo mogli bit aktivni z različnimi

seminarji. Po vsakem predavanju je blo treba neki s seminarskimi nalogami... Ampak od tega si zlo velik odnesu tudi za svoje praktično delo, ane. V bistvu povsod moraš poleg teh teoretičnih izhodišč, ane. K jih.. To je pač pomoč, ane. Vsak človek je pa edinstven (K38) in ti moraš potem v bistvu s tem človekom potem iskat rešitve (K39). Ob tej pomoči in v okviru k ga maš... Zakoni (K40), ane, al pa, ne vem, predpisi (K41). Ti teoretični koncepti ti gotov zelo pomagajo, da lažje razumeš situacijo (K42a), da znaš bolje usmerjat pogovor (K42b), da znaš bolje predstav pomoč uporabniku (K42c), ane. Ampak pr vsakmu moraš pa to nekak povezat skupaj z uporabnikom, tko, da bo on kej od tega mel, ane.

L: To je zdej vlko pogovor (L22), ane. Vem pa da je vlko teh stvari, ki jih pa pri tem delu ne morš vlko uporablat, ane. Potem so obiski na terenu, kolikor so možni (L23). Ampak glede na to, da je terensko delo zelo omejeno... Glede na število uporabnikov se to vedno bolj zmanjšuje. Blo bi pa nujno dejansko potrebno, ane. Tk da pr storitvah je to vlko več kot pa pri tem delu in dejansko postajamo bolj upravni delavci kot pa strokovni delavci (L24), ane. To je vlek manjko pri tem delu.

M: Pridobljena znanja iz fakultete (M16). Pridobljena znanja iz dodatnega izobraževanja (M17), predvsem za posamezne skupine ljudi. Am, pridobljena znanja skrbi tudi za sebe, ker smo v poklicu, kjer je burnout sindrom, ne bom rekla lih stalnica, ampak ena taka grozeča zadeva nad vsemi, ki smo vpeti v te poklice (M18). Supervizija (M19a), intervizija...(M19b) Razbremenjevanja strokovna, takšna in drugačna (M20).

11. Od kod črpate ta znanja in/ali strategije?

A: Od kod? Praksa, (A37a) primeri, (A37b) zakonodaja, (A37c) navodila ministrstva, ki prihajajo, (A37č) ker dejstvo je, da mi delamo tuki na centru, ne vem...Moramo poznati čez 100 zakonov, ki so, s katerimi dejansko vozimo vse stvari, ane. Tudi zakon o pacientovih pravicah, v bistvu ni da ni. Od kazenskega zakonika, ... (A38) Tk da v bistvu vsa ta področja je potrebno spremljati. Zdej imamo tk nareto, da se novosti, ki so objavljene, so objavljene v uradnem listu in nam jih tudi na mail iz strani ministrstva pošiljajo (A39). Tk da to je tisto, drugače imamo razne seminarje, teh je veliko (A40a), intervizije (A40b), supervizije, to je to (A40c). Sodelovanje, bom rekla z ostalimi institucijami, zelo veliko sodelujemo z zdravstvom, sodstvom, policijo, (A41) predvsem tukej na regiji, ane. In na tak način, ko ti prvi primer raziskuješ, je veliko tudi samoraziskovanja, drgač ne gre..(A42) Dosti je tudi multidisciplinarnih timov (A43). Če so težave, skličemo multidisciplinarni tim, ki sodeluje, tk ko sm rekla, zdravstvo, policija, sodstvo, tožilstvo, občine, tud nevladne organizacije so potrebne, tk da, kr široki timi so ponavadi to.

B: Zelo pomembno je, da se strokovni delavci kontinuirano izobražujemo (B41), beremo strokovno literaturo (B42), spremljamo zakonodajo (B43a), spremembe (B43b). Sama imam dodatna znanja 1.stopnja Realitetne terapije (B44), ki mi zelo pomaga pri delu z mladostniki, saj je usmerjena na delo tukaj in zdaj in lahko dosežemo dokaj hitre pozitivne spremembe (B45), kar je pri otrocih pomembno, saj želijo rešitev svoje težave takoj oz. čimprej. Potrebujejo pozitivne povratne informacije, da jim je nekaj uspelo, da zmorejo,....

C: To so naša znanja iz področja socialnega dela že iz študija (C43). Pomoč nam je dejansko tudi supervizija (C44). Se udeležujem rednega... Kar zdaj kar malo pogrešam v času korona virusa, ker tega ni niti v elektronski obliki. Tako da tam, mi ogromno pomagajo tudi timi na področju varstva odraslih (C45). Tam tudi pač te zahtevnejše primere obravnavamo. Potem tudi delovne skupine. Na področju skrbništva mam tudi delovno skupino, se tudi ogromno teh čisto... Teh primerih iz prakse na področju skrbništva pogovarjamo (C46). Tako da se vsa ta neke vrste taka brezplačna izobraževanja v obliki sodelovanja z drugimi strokovnimi delavci, se mi zdijo zelo koristna (C47).

Č: V bistvu iz izobraževanj bom rekla (Č32), nekaj smo prinesli iz fakultete (Č33), ane. Nekaj potem iz izobraževanj, ki jih mam pač redno letno. Bom rekla, precejšen del pa tudi od starejših kolegov (Č34). Kamor se lahko kadarkoli obrneš, pa dosti tudi pri nas na naših področjih, sploh pri delu z družino, delamo timsko, kjer potem skupaj pač nekako iščemo skupne te rešitve in možnosti (Č35). Podpora sodelavcev se mi zdi res ena taka zakladnica znanja od starejših kolegov (Č36), ane, ki že majo te morebitne izkušnje pa znanje. To pa se prinese tudi potem z leti (Č37), recimo če bi me ista vprašanja spraševali, ne vem, 10 let nazaj, ko sem imela malo manj izkušenj, bi vam verjetno popolnoma drugače odgovorila kot danes. Ogromno pa se naučiš tudi od dela kot takega, bom rekla, od prakse (Č38), ane.

D: Tak ko sm rekla, pač faks da neko podlago (D79), ne. Js sm že sicer za čas faksa delala v 3. in 4. letniku, ... Mi smo takrt mel mal drač kot zdaj vi. Prakso tud na centru za socialno delo, ane. Tko da v bistvu, js sm se vedno hecala, da js sm "centrašica" že od skos, ne. In ti da nek temelj. Faks ti da nek temelj znanja in od tebe je pa odvisno al boš pol res to vzel za svoje pa jih boš delu, al pa ne. In zdej recimo pravijo včasih, da je v nekih nevladnih organizacijah al pa nekje kjer je res bolj tako svetovalno delo, da je lažje delat socialno delo. Zdej js mislim, da to ni glih čist res, ne. Kr tud ti k si na centru, ane, pa čeprav nas probajo zelo omejiti v papirje - tak ko sm že prej rekla – si ti odgovorn, na kak način boš ti delu, ane. Ker ko sm js v svoji pisarni, je to odvisno od mene, na kak način bom js pristopla do sogovornika, ne. In na kak način bom js delala, kako bom js vzpostavljala delovni odnos, vodla celoten proces, na kak način se bom js pogovarjala z človekom, je odvisno samo od mene. Na to mi noben ne more vplivat (D80),

ane. Potem je pa tud odvisno od mene, al bom js to ful podrobno opisala al bom napisala v dveh stavkih, ne. To je stvar odločitve in se mi tud zdi da osebne odgovornosti, no. Am in se mi zdi, da je faks tisti temelj, ki ti ta znanja da. Pr nas je še blo tko, da so nam dal izbirna področja. Vi še mate mislim da tud, ampak mate mal širša. Am, in recimo, js sm takrt mela izbiro področje: socialno delo z družino (D81), ane. In mi smo tam v bistvu ful tega delal, ane. Od različnih vaj do teorije, do knjig, do vsega... Am, In tud men je tak,... Men so ti koncepti zlo blizu in jih zato mam nekak za svoje in mi nikol ni bil problem jih ufurat tud v sam center, ane. V sam, kot pravjo "birokratski" sistem. Če povzamem, ane,... Se pravi, najprej faks, potem so tud tle delovne izkušnje (D82), pol so tle tud življenjske izkušnje (D83). Am, tak ko sm rekla, se pravi: te nekdo velik bl sliši, če ti prej njemu rečeš, ne vem, ja vem kk je to, k maš dva pa se skregata, vem. Am, je tud to drugač, ne. Da daš ta nek svoj osebni vidik notri. S tem se tud, se mi zdi zgradi nek del zaupanja (D84), ane. Ampak morš bit tud previden, včasih pa kdo to želi izkoristit, ane. V smislu, ka pa vi govorite, sej vi mate pa tk pa tk pa tk,... To je ta del mejhne vasi, k sm prej razlagala, ane. K se vsi bl ko ne poznamo. Am, tk da to, pa dodatna izobraževanja (D85), no. Katerih bi pa pomojem mnenju mogl bit več, no. To je ta del potem tud motivacije za delo, ane. Tud boljše kvalitete, višja raven strokovnosti, no. To zagotovo.

E: Iz izkušenj se največ naučim (E52a). Pa iz izobraževanj, ki so nam omogočena iz strani delodajalca (E52b) ter konstantnega raziskovanja (E52c). Sama sem tak človek, da rada raziskujem (E53a) in se kdaj tudi samoiniciativno udeležim kakšnih izobraževanj, ki so mi blizu (E53b). Recimo sem šla opravljat mediacijo in iz tega sem ogromno znanja pridobila (E54). Menim, da je potrebno konstantno dopolnjevanje, da greš s časom naprej. Pa da včasih tudi eksperimentiraš.

F: Se prav, tud kkšn seminar (F75a), tud literatura kt taka (F75b), te osnove s faksa k jih pač nadgrajujem (F75c). Predvsem to, ane. Črpam iz teh čist konkretnih zadev. Ne morem jst razpravlat o nekem, ne vem, kvalitetnem življenju in ne vem kaj in tko naprej. Če sama v življenju ne sledim temu, ane. Da vs čs iščeš, tko k skupej z uporabnikom, da vs čs iščeš te vire moči (F76a), navdiha (F76b), znanja in tko naprej (F76c). Kr ni samo, ane, včasih... Mislm, ne zmanjka ta teoretični del, kako bi se nečesa lotu in tko naprej. Ampak zmanjka čist, ne vem... Energetski del al pa zmanjka tisto: kaj je pa smisu (F77a), ane, kaj je pa vizija sploh, vsega skupi (F77b), ane. Tuki zmanjka, sam pr seb pač človk more na neki osebni ravni neki pač počet. Pa dostkrat je tko, da tisto kar te je strah, kar te je groza al pa kar noben noče, da je delč najbol. Ker tud mogoče veš, s čem maš opravit... Lih te neprostopoljni uporabniki, ane. Bit na področju nasilja je pravzaprav grozn, kjer maš s samimi neprostopoljnimi za opravit. Po drugi strani je pa to ena taka gotovost, točno veš s čem maš opravl, ane. Z začaranim krogom nasilja,

z nekimi neprostopoljnimi uporabniki in veš pr čem si (F78), ane. Kr včasih je pa težji recimo, ne vem, pr nekem predhodnem svetovanju, kjer pa "kao" pridejo prostovoljno in ja oni se bodo pogovarjal, pol na konc pa ugotoviš, da se noben od njih neb nič pogovarjal, samo tisto svoje bi radi vtišal, ane. Pa tebe prepričal, da je njihova verzija ta prava (F79). Tko da... ne veš kaj je bolji al pa slabi, ane.

G: S tem dodatnim izobraževanjem (G69). Če so kake take strokovne teme razpisane se tam prijavim, kolikor nismo omejeni, ker v določenih obdobjih smo omejeni glede teh izobraževanj. To... Pa supervizija (G70a) in intervizija, znotraj katerih se tud kolegice malo pogovorimo, si izmenjujemo izkušnje (G70b). Pa na supervizijskih srečanjih, ko mam organizirano, se pogovarjamo o svojem delu pa tud kje si se zapletu v kakem odnosu pa sam včasih niti ne vidiš kako pravzaprav ti neki svojga... Iščeš pa vidiš a to ni tisto kar je prav za uporabnika. Timsko delo tudi včasih v nekih takih situacijah (G71a) pa mogoče delo v paru, če je kaka taka bolj zapletena zadeva tud ko gremo na teren pogledat, kake težje družinske razmere, je fajn, ker... Mogoče nekdo drug ma pa drugačen pristop, ki nekomu bolj ustreza kot pa tvoj al pa vidi ene stvari, ko jih sam ne vidiš (G71b). Tk da te razne metode pa tehnike (G72). Pa men je zlo pomembno tud to, da sama sebe umirim (G73). Da skrbim za to, da že dan začnem z nekim pozitivnim pristopom, da ne prinašam neko svojo težo v delo pa da se probam sfokusirat na to, da so ljudje zelo različni in da mam tudi z zelo zahtevnimi ljudmi... (G74) pač je to naše področje dela. Tko da se ne počutiš zaradi tega neki "bogi". To je pač del našega dela in je nek tak izziv, ne, kaj se bo nardilo s kakim odnosom, kam bomo prišli...

H: Js bom rekla tud na začetku, ko ne vem, ko kot mlad prideš na center, ane... Js sm mela srečo, da sem se lah učila od strokovnih delavk, ki so mele kilometrino, ki so ble moj vzgled, ane. In se mi zdi, da od tam zelo zelo vlko odneseš (H80), ne. Ostalo pa, sej pravim, glede na področje, tisto kar rabiš, da znamo videt, da ne vem, da rabimo, ane. Da nimamo zdej unega... "Šolo mam, faks mam, js vem kk pa kaj". Dauč od tega. Šele pol vidiš kolk še ne vemo. Tk da pol pa čist odvisno, ne vem, tud ko mam možnost... Za ta naša izobraževanja, podat tuki pobude, ne vem, v katerem delu bi pa potrebovali, kako dodatno pomoč oz. izobraževanje, kako temo, ane. Tk da... Neki je, kar je zorganizirano (H81), neki pa se mi zdi, da je čist na nas samih (H82). Js bom rekla, da nekako sm z dušo in telesom pri tem delu (H83). Tti moj kompas včasih "kaj še pa lahko, ne vem, kje je še tisti moj manjko" sej tu ti v bistvu tekom dela ugotoviš, aha tule pa še neki več rabim (H84). Tk da par let potem, ko na novo začneš delat, je uno ko ti je vse na novo (H85). Sej pravim, uporabnikov maš "od do". Pr enem bo neka metoda delovala krasno, pr drugem pa sploh ne (H86). Tk da bom rekla, čist odvisno in po občutku (H87). Zdej če pa izhajamo iz tega, da ne izhajaš iz neke pozicije moči, da si dejansko... Da si sodelavec

(H88a), da soustvarjaš, da iz tega izhajaš (H88b), da si empatičn (H88c) in da maš spoštovanje... Se mi zdi, da tu nimaš kej falit (H88č). Tisti začetek, ko dejansko začneš gradit. Je pa težko, se pravim... Včasih se fajn čuje ampak ko si v tem, ko želiš pomagat pa ne gre... Pa si včasih človek dejansko škodi. Ampak včasih ne prideš do človeka... Te ne spusti zdravn (H89). Ker če nekdo skoz vrata vstopi je to lahko že prostovoljno, ker nekdo lahko da se že sploh na vabilo ne odzove, ne pride, ne želi (H90). Zato pravim, da ko nekoga že dobimo čez vrate je potrebno krepko se mi zdi, tule, am... Delat na tem, da te prepozna kot sodelavca. Da nisi nekdo, ko boš samo nalagal pa o neki teoriji govoru, ane. Ne, dauč od tega, nismo za to tu (H91).

I: Ja, to kar sem rekla. Iz teh sprotnih izobraževanj (I50a) pa strokovne literature (I50b).

J: Zdej eno so ta uradna izobraževanja (J80), drugače pa je tk, da kot strokovni delavec sej... Nekak te delo samo, ko dobiš en primer v obravnavo, ane... Se kot strokovni delavec pač vprašaš "Ka pa zdej, ka pa tu, ka še lah dam več?" Ampak se zadeva ne premakne. Ves čas morš raziskovat (J81) in je pač ta del ko.. Ja, tud druga strokovna literatura, ko jo pridobivaš, raziskuješ, se učiš (J82), ane. Zdej, konec koncev teh seminarjev ko so nam na voljo, jih je nekaj...(J83) Seveda je treba tud ocenit al so kakovostni. Eni so cenovno nedostopni, ane. Si pač kot strokovni delavec tule postavljen pred izziv, da iščeš znanja tudi izven teh seminarjev pa uradnih izobraževanj in tk naprej, ane. Da poiščeš eno kvalitetno strokovno literaturo in pol se tu ntr pač nekak ves čas se učiš. In nekak tud vidiš ka je tebi blizu, kaj deluje pri uporabnikih in je zlo pomembno, no, da si odprt. Da iščeš različna znanja, pristope... Meni zdej nazadnje kar sem bla pa se usposablala, mi je bla zlo uspešna pa mi dala ogromno znanja mediacija (J84). Naučiš se ogromno tehnik, veščin in je tud zasnovana na tem področju nekak oz. na tem nivoju, da je res usmerjena na uporabnika, da je slišan in se mi zdi, da je to zelo učinkovito. Men se to zdi... Sej pravim, js sm lansko leto to končala izobraževanje in zdej nekak to vnašam, se še učim, je tega zlo veliko. Ampak vidim, da je vsaj na področju varstva družine zlo učinkovito (J85). Ker je itak... Na področju varstva družine... Mediacija je ravno namenjena temu: sprejemanje dogovorov in tega mamu mi tule zlo veliko, če gledam predvsem področje razpadov zunajzakonskih skupnosti al pa razvez zakonskih zvez... Ko se pač starša dogovarjata o vzgoji, stikih in preživnini. Ampak se da uporabiti tud te tehnike, tud na drugih področjih. In ja... Ves čas se morš izobraževati, ker izzivi so pa vedno... (J86) Se mi zdi bolj zahtevni, primeri so tud taki obsežni, kompleksni... In je znanje tisto (J87a) pa izkušnje, ko ti daje potem pač možnosti za uspešno delo (J87b).

K: Tko k sm prej rekla pa tud izkušnje (K43), ane. Vse te težke teme, ane. Sem jih mogoče na začetku, se spomnem... Na začetku svoje poklicne poti sem se js določenih tem, v smislu me

je blo kr strah govort, kaj pa vem... Z starši, k so jim otroke vzel, zakaj so jim pa vzel otroke, ane. Ker vsak človek ma določene obrambe, sploh pa ti starši k ne zmorejo delovat tko, da bi blo to v dobrobit otrok, ane. Oni si velikrat zgradijo močne te obrambne strategije, ki potem... Seveda, "z mano ni nč narobe, z unim je narobe, tretjim" in tko naprej. In rabš velik znanja (K44) in moči in tud se nekak razbremenit teh strahov, da jim pozrcalš, "kaj pa je tisto kar je vodilo v to, da ne morte več živet z otrokom," ane. Da se ne bojiš uporabt besede "Alkoholizem, uživanje prepovedanih drog, a ste kej v zvezi s tem naredu?" (K45) Te stvari so ble men na začetku težje, ane. Zdej pa mi to ni težko. Kr sm velik izkušenj dobila, da ti ljudje, če jim na spoštljiv način... Gotov ne greš s prvim vprašanjem k temu (K46), ane. Al pa da... Pomembno je to, pomembn je odnos k ga maš do človeka (K47), ane, da si spoštljiv (K48a), da ga ne podcenjuješ (K48b), zaničuješ...(K48c) To ti ljudje zlo hitr začutijo, ane. Ampak hkrati pa da maš eno primerno distanco in da zmoreš se teh tem lotit (K49), ane. Kr je to edina pot, da se začne kej v zvezi s tem dogajat, ker če se skupaj z uporabnikom bojiš o tem spregovort, potem gotov se te zadeve ne bodo same od sebe rešile. Tko da delo na sebi je obvezno (K50). Nenehno se moraš... Kr stvari se spreminjajo, znanja se dopolnjujejo in če ti ne spremlaš znanstvenih dognanj (K51a) al pa recimo, da bi reku... Ne delaš kkšnih raziskav (K51b). Js vedno še pogledam... Rada nardim na svojem področju, zdaj recimo, ko delamo razna poročila ob koncu leta, ane. Pa določene primerjave na tem pa spremlam stvari. Tko da nekak raziskuješ tud svoje področje, ane. In vidš kaj vpliva na kej, česa je več in tko naprej (K52). Lažje potem tud, am, argumentiraš stvari kadar jih je potrebno, ane. Gotov je pa potrebno skrbet za to, da si sam v dobri koži, da si sam zadovoln s sabo, ane. Ker je drugač težko potem, da dva žalostna človeka iščeta rešitev (K53). Ljudje k nam prhajajo po moč, ane. Da lažje zdržijo v svojih stiskah al pa da se jih lotijo rešvat, ane. To se mi zdi, da je dobr, da mam v ospredju, ane. Pa da se naučiš poslušat človeka hrkati mu pa ne pustit, da bo kr zgubu nit tega kar pravzaprav rabi zase, ne.

L: Vlko iz same prakse, kar ti praksa prnese (L25), ane. Neki je blo tud pravzaprav izobraževanj opravljenih (L26). Neki od strokovnih delavcev, se pravi od kolegov (L27). Neki pa tud iz literature (L28).

M: Kot sem prej rekla pol največ je pa v bistvu lastni angažma po nenehnem učenju, izobraževanju, pridobivanju novga znanja, novih veščin, novih metod...(M21) Večinoma to poteka v mojem prostem času.

12. Za kako uspešna so se ta znanja in/ali strategije izkazala?

A: Bom rekla, samoraziskovanje je najbolj (A44a). Pa sodelovanje z institucijami (A44b). Pa upoštevanje, hočeš nočeš, zakona (A44c). Kakorkoli obrneš, em, tudi ko je včasih kaj

nerazumljivo, kar je žalostno, če narediš tako kot ti piše v zakonu, potem nisi kršil, če pa nardiš, tud če bi blo moralno al pa mogoč misliš, da bi blo kaj boljšega, pa če ni to zapisano, pač žal tega ne moreš narediti. Ker so pač sankcije res prehude, ane. Načeloma smo omejeni z zakonskimi okvirji, odvisno na katerem področju (A45). Je pa res da, kar opažamo v zadnjih letih, tudi uporabniki, ki pridejo na center... Je to da pridejo na center, od nas pričakujejo, da bomo mi rešili njihove probleme, ane (A46). V bistvu zelo malo je motiviranih ljudi, da bi sploh sami karkoli naredili, ane (A47). In pol kr pač ni tako kot bi blo treba, smo pač centri krivi, ker se njihovi problemi niso izboljšali, ane (A48). Ampak sami, pa je zelo.. Bom rekla, sploh se opaža to, da ljudje niso niti malo motivirani za karkoli (A49). In to, bom rekla, že js ko sm začela pred 7 leti pa zdej, je strm padec, ane (A50). Oni kr pridejo sem, se vsedejo, mislijo, da bom js lahko naredila vse, on pa ne bo rabu nič, recimo (A51). V praksi soustvarjanje pomeni, ne vem.. Je nek problem, prvo kakšne rešitve vidi uporabnik, potem mu še ti enih pet, šest nanizaš (včasih samo 2 al pa 3). Potem pač se mora on odločit, kaj bo od tega naredil, (A52) ampak žal... Ti ga več kot spodbujati, klicati, bom rekla, večkrat preverjat, da s tem, dejansko mu tudi dihaš za vrat, ane. Več od tega ne moreš narediti, žal (A53).

B: Zelo, vsako znanje pride prav (B46), spremljati je potrebno tudi novosti, zakonodajo,...

C: Ja različno na različnih primerih (C48). Zdaj, lahko je tudi kaj od tega kar sem prej govorila, pa me vmes tudi ovira. Da pač ljudje iz različnih koncev želimo pomagati. Sploh če so kaki slabi odnosi v sklopu organizacije, ne. Recimo, naletimo na uporabnika.. Njegovi svojci recimo ne cenijo te ustanove al kaj takega. Tk da, včasih tudi niso te strategije tak koristne, včasih pa je ja. Tako da prihaja do razhajanj teh raznih mnenj.

Č: Spet bom rekla tak, ni enozvočnega odgovora. Odvisno od situacije, odvisno od uporabnika, od vrste težave,... (Č39) Včasih je tudi kakšna težava, ki je kompleksnejša, ne, pa je potrebno razrešit neke druge stvari pri samem uporabniku oz. njegovi, pač, celici, okolici in tako naprej.

D: Ja včasih delujejo, včasih tud ne (D86), ne. Zdej se sicer, am, bom mal pohecala... Ampak, recimo ta tehnika zrcaljenja (D87), ne vem, to ste pomoje mel kej na faksu. No, am... Včasih ne rata, ne. Včasih to sogovornika še bolj razjezi in takrt ni pol uredu, ane, takrt vidiš, da ne deluje (D88). Am, ampak načeloma se izkažejo za uporabne (D89). Tud em,... Fajn je da ti raziskuješ, ne, svoj način dela na ta način k mal eksperimentiraš (D90) pa tud uporabniki v bistvu spoznavajo tebe, ne. Am, oz. sogovorniki. Am, tak da pomoje so učinkovite, se izkažejo za dobre... Vsako znanje, ki pa je več, da ti razširi obzorja, je pa zagotovo koristno (D91). Ker tud včasih,... Zdej karikiram: včasih tud ljudje pokličejo kr tko. Za kak nasvet in k ni nč svetovalni ampak, "vi boste zihr vedl", ane. "Kk pa mormo zdej mi to pa to pa to zrihtat", ane. In je fajn no, se mi zdi, da eno izmed takih zlo super, ... Pa ja to bi lah bla spretnost, ni lih

strategija, ampak bl spretnost, to da... Smo socialni delavci zlo informirani in povezani (D92a), no. Se mi zdi, da se znamo namrežiti, mammo neke informacije in tud če ti ne veš odgovora, boš znal posamezniku dat informacijo, koga lahko pokliče, da bo dobil ta odgovor (D92b), no. Tk da pomoje so uporabne, no.

E: Precej uspešno (E55). Je pa res, da če hočeš nekaj dobro znat, moraš tudi delat na tem. Ko si na izobraževanju imaš še sveže znanje, a če se to ne obnavlja sčasoma lahko izzveni. Zato je treba to znanje tudi čim več uporabljat (E56).

F: Hmm... Tko bom rekla, uspešno so se izkazala v smislu moje duševne stabilnosti, ane. Da me potem mogoče določene reakcije niso vrgle iz tira, ane. Ker sm vedla zakaj so take kot so (F80) pa da konec koncev dopuščam ljudem možnost, da majo pravico, da razmišljajo po svoje o tem pa da mi povejo, da se čutijo napadene, da ne vejo zakaj so tuki ane, da me v bistvu ne rabjo in tko naprej. Če bi to človek vzel osebno, ane. Bi bil zlo hitr na tleh, v smislu: nism bil uspešn, ane. Ampak je pa ravno skoz to, kr vem, da so to neprostovoljni uporabniki, tega ne jemljem tko. Ampak jih poskušam tud v tem notr razumet. Men tud neb blo prou, če bi me eden tam nekam vabu pa vleku pa "dejte to, dejte ono", ane. Sej to se nobenmu ne sliš lih najbolj, ane. Tko da zakaj bi bli oni kej drgačni. Poznam ljudi k se sekirajo, če jim kdo ne pride na razgovor al kakorkol... Ampak to.. Ima vso pravico, da reče ja, da reče ne. Kaj ima to veze z mano, zdej. Kaj? Da mu js nism dost lep vabil napisala? Al pa da se nism dost lepo z njim po telefonu pogovarjala al pa da nism dost pritrčila v njegovem, ne vem,.. Strategije so mi pomagale tud v smislu... Zlo mi pomaga sama definicija problema (F81), ane. Če nekdo pride skoz vrata in je pač prepričan v svoj prou in v bistvu ne želi svetovanja, rad bi samo neki silu... Ja namen je, da to prepoznam, ane. In da pravzaprav se s tem ne bom tok ukvarjala. Se prav je blo to moje znanje intuicije uspešno, ane. V smislu, da prepoznam, da to nima smisla, da ta človek želi neki družga. Ne želi svetovanja, ne želi neke pomoči, ampak bi rd nekej usilu. In iz tega vidika vn sm pač uspešna (F82). Zdej kolk pa z njimi njim pol pomagam,.. Ja lej, če si ne pustiš pomagat, ane... Je to tud eno od spoznanj.

G: Zdej js ko mam že kr dolgo dobo lahko rečem da... To se čez čas pokaže, ne. Zdej tu pr takem delu kratkoročno težko vidiš rezultate. Na daljši rok jih pa vidiš, vse te premike pa to. Mislím, da je nuja, da vse to uporablamo, če hočemo, da je delo uspešno (G75a). In ja... Bom rekla, da je kr, veliko pozitivnih stvari. Vidim da so... Da so premiki (G75b).

H: Zdaj, če bi midve konkretizirale znanje in strategije... Tk ko sma prej rekle, da dejansko, ko uspeš ta delovni odnos vzpostaviti je dejansko to nek most za grajenje, ne vem, rešitev. In ja... Absolutno se izkaže (H92). In to tud včasih, ko se mi zdi, da se že po domače rečeno "po zobah mečem" pa da uporabnik še kr ni, js pa vidim... To je tisto ko začnemo strokovni delavci tud

že izgorevat. Vem, da rečejo, da naša vloga ni motiviranje, ampak js bom rekla, da je. Ker pri tlih neprostopoljnih uporabnikih, morš bit, da pride iz obrambne drže, da sploh zmorej na svoje življenje pogledat drugače, ne zgolj, ne vem, z uno... "Vse je v redu". Še posebej, če so odzad še ne vem, kake odvisnosti al pa karkoli. Am, tak js bom rekla, tud to je na dolgi rok uspešno (H93). Ampak sej pravim, to je tek na dolge proge. Zdej če pogledama enga uporabnika, enga konkretnega mam v mislih. Ko ma že vrsto let težave. Ampak že tam, bom rekla, da je v bistvu, vse kar je blo narejeno tud očitno padlo na neka plodna tla, da je čez čas, ne vem, prišu do tega. Res je bil vmes obsojen, na prestajanju kazni in pol smo se vključili, je prišu vn, smo skup pol urejali, je šou se hospitalno zdravit zaradi odvisnosti, je prišu vn. Zdej dejansko nadaljujemo, zdej se mu širi socialna mreža. V glavnem, v bistvu je to nek proces. Cilji se nadgrajujejo. In če uspemo v začetku včasih, ne vem,... Am, vredno se je potruditi, no. Sej pravim, lah pa hitr zaključima. Uporabnik ne želi in zadevo zaključimo. Lah je pa tud tak.

I: Bom rekla, da te stvari so uspešne (I50). Je pa pomembno to kar sem že prej omenla. To je možno oz. mogoče pri tistih uporabnikih, ki so pripravljeni it v en proces, ne. Skozi ta dogovor in postavljanjem ciljev. Ne pa pri ljudeh, ki iščejo te zlo kratke oblike pomoči, ne dolgoročne... (I51) Do tega pol ni možno priti.

J: Pač odvisno od izobraževanj, ane. Določeni, ko predstavijo neko izobraževanje, se ti zdi "to bo pa zlo uporabno". Pa se potem izkaže, da pač, ne vem... Al je to premalo poglobljeno predstavljeno. Različni tipi smo oziroma... Ja, ni vedno vse uporabno (J88). Tk da kot strokovni delavec sam izbereš tisto kar se ti pač zdi, da je tudi tebi v redu. Tk da... Nisem vedno uspešna, ane. Ampak skušam pa nekak vedno tisto, kar deluje... V večini bom pa rekla, da deluje (J89). V tem smislu. Tekom let nekak vidiš... Tud izkušnje dajo tisto, da veš na kak način pri nekem uporabniku... Kaj naj bi delovalo (J90), no. Vedno ne ampak v večini nekak poskušaš se uglasiti na njegov odziv, ane. Vedno pa ni možno. V večini primerov pa je to uspešno.

K: Moram rečt, da nimam slabih izkušenj tud s temi napotenimi uporabniki. Če na ta način kot sem vam tud zdej povedala, sodeluješ in z njimi vzpostaviš en tak... Poskušaš vzpostaviti en delovni odnos (K54a), ane. In to predstaviš kot možnost, ane, ne kot prisilo (K54b). Koncept delovnega odnosa se mi zdi, da je zlo dobr koncept, ane. Tud pri teh napotnih uporabnikih (K55), ane. Kr to je pač eno ogrodje k ti pomaga da vzpostaviš potem eno sodelovanje s tem človekom, ane. In da ga povabiš v to, da definira tud sam pr seb, kaj je njegova težava v življenju. Včasih je on ne vid tko kt okolje, ampak se pač o teh stvarih pogovarjaš in potem tud naprej z njim iščeš rešitve k bi ble sprejemljive zanj in ki bi tud mu pomagale, da bi lažji funkcioniral z ljudmi, ne vem, zanj pomembnimi ljudmi, ne.

L: Sej pravim, tu je zopet tista dilema, ane. Pri nekom je delo zelo uspešno, dejansko se pokaže s tem, da ni več prejemnik denarne pomoči, kar pomeni, da se zaposli, ane. To je v bistvu vlek uspeh. Nekateri so pa dejansko ves čas prejemniki in dejansko ne sprejmejo nekih odgovornosti v svojem življenju tud ničesar ne spremenijo (L29). Tisti pač ostajajo večno naši prejemniki.

M: V enih zadevah bolj v drugih manj (M22), odvisno tud od pričakovanj uporabnika, ki je napoten(M23). Nekdo, ki vstopa v neko obravnavo s svojimi pričakovanji, ki nimajo nič skupnega z realno situacijo, z realnimi možnostmi nudenja pomoči, bo verjetno bolj razočaran kot nekdo, ki prihaja z nekimi realnimi pričakovanji, ane.

13. Kaj bi potrebovali, da bi se počutili bolj kompetentne pri delu z uporabniki, ki so napoteni?

A: Kaj bi potrebovali... Hmm... Dejstvo je, da se čuti zelo velik razlika, če delaš z uporabnikom... Če dela z njim socialni delavec al dela z njim pravnik al pa zdravniki (A54). Kar kažemo na centru, še vedno nismo nekako enakovredni, ane. V bistvu, en pravnik se bo pred ostalimi institucijami... Sploh js ko se srečujem z njimi v pisarni pa potem na sodišču, njihovo vedenje je popolnoma drugačno, ane (A55). Js lahko, recimo, v okviru ukrepov tuki, na nekakšnem nivoju govorim iste stvari pa jih ne bodo upoštevali. Ko jih pa sodnica reče, pa se lahko to kr hitro spremeni, ane (A56). Tk da v bistvu mogoče bi, kar bi na centru rabli: večjo podporo medijev. Da dejansko bi, ne vem, da bi tud se nas kot socialne delavce pa socialno delo cenilo (A57). Da bi bli, kar se je mogoče zdej malo spremenilo z novim družinskim zakonikom, nas majo sodniki kr za njihove pomočnike, ane. Ker pač so se naloge malo spremenile. Ampak vseeno, lažje bi bilo, če bi imeli boljšo podporo medijev pa drugih institucij, ane. Pa predvsem ministrstva (A58). To so tiste stvari, ker ko bi meli to podporo, mislim, da bi šlo marsikdaj marsikaj lažje. Js sm včasih zelo jezna, ker mediji objavljajo samo slabe zgodbe, ane. Jih je pa veliko tud dobrih, ampak pač tiste niso zanimive (A59). Tk da, je pa res da tudi... Tud to je tisto glede varstva osebnih podatkov, tud če so mediji, ti pač žal ne moreš povedat stvari, kar bi mogoče dalo drugo luč al pa karkoli takega (A60). Tk da če bi meli to podporo, bi vidli tudi ljudje nas, em, že bom rekla, lah povem primer... Če morjo stranke pred vrati počakat na centru pet minut, ane, so cele nejevoljne, živčne, se našrajajo... Če pa morjo čakati pri zdravniku pol ure za to, ane. A vete, to je razlika. Tukaj pr nam mora biti vse takoj, (A61) če nimaš v tistem momentu časa, tud to se mi je dogajalo, sem mela cel dan, ne vem, sodišča, razgovore planirane, pa še neuraden dan je bil, ane. In ker stranka ni mogla prit do mene takrat ko je prišla na center, v tistem trenutku me je prijavila na inšpekcijo, recimo, ane (A62). Kar so

res bedne stvari. In ne vem, če bi kdo kerga zdravnika prijavil na inšpekcijo, ker ga pač mogoče ni tam. In to so tiste stvari, s katerimi se srečuješ.

B: Glede na to, da delam že več kot 30 let in da se redno izobražujem in imam dodatna znanja (RT), se mi zdi, da je to ključ za dobro in kakovostno delo (B47). Sama ne čutim nobenih ovir za delo (B48). Spremljam zakonodajo (B49a), aktivna sem v delovnih skupinah (B49b), dajem pobude pri spremembah zakonodaje (B49c). Dobro sodelujem z različnimi institucijami tako vladnimi kot nevladnimi (B49č). Predvsem pa imam rada to delo z otroci in mladostniki, ki ga opravljam zadnjih 25 let (B50), prej sem delala tudi na področju družine, preprečevanja nasilja, denarne socialne pomoči,...

C: Ja... Gotovo še kako izobraževanje prav na to temo, tega neprostopoljnega sodelovanja. V smislu kak motivirati uporabnike za sodelovanje. Tudi zato, da se udeležujejo vseh nadaljnjih srečanj (C49). Da pač tudi se nekako v času spremeni njihov odnos do same naše institucije. Ni priljubljena v okolju (C50). Tak da, gotovo pač neka določena izobraževanja bi nam prišla prav, bi se počutili bolj kompetentne in bi tudi pač lažje delali (C51).

Č: Jaz mislim, da je zelo pomembno, imeti te izkušnje, ane. Meni osebno se zdi, da, recimo na področjih kjer delam dlje časa, sem dosti bolj kompetentna, tud, bom rekla, uspešnejša pri svojem delu, če se lahko na tak način izrazim, kot pa pri stvareh, kjer začneš na novo delat, ki so ti neznanka, kjer se mogoče še sam loviš, nimaš še v celoti usvojenega nekega znanja (Č40), ane. Tk da,... To predvsem, no.

D: Am, bi pa si želela, da bi vezano na to blo več izobraževanj (D93). Zakaj? Ker ko ti si nekje, js rada rečem "da se tko mal zasidraš, ne"... Pač navadiš se, neki delaš, če ti to gre dobr, nimaš neke potrebe po spreminjanju, nimaš neke potrebe po dodatnem izobraževanju. Js na srečo, sm taka, da mene stvari še vedno dodatno zanimajo. Večkrat še kej preberem, spremlam,... Am, ne vem, k je izšla knjiga "Socialno delo z družino" od Mešlove in Čacinovičeve sem jo takoj kupla in jo šla študirat. Ampak to je ta del osebnega interesa, ne. Blo bi na mestu, da bi nam, ne vem, služba omogočla, da dobimo te knjige, ane. Vsaj tistim, ki delamo na področju družine pa, ne vem, neko izobraževanje na to temo (D94), ne. To bi potem blo to, da se stroka socialnega dela res krepí in da mamó podporo iz vseh strani. Tak je pa velik prepuščen nam samim (D95). Zarad tega ker, ne vem, tud zihr kirga od teh konceptov js nism prou poimenovala več, ne. Ker pač jih mam nekje v spominu, ampak jih nimam zapisanih, da bi jih zdej vedla, zihr pa sm kak element delovnega odnosa pozabla. Zihr jih je še več, ne. K sva se recimo, zdle pogovarjale. Pa bi mogla it pomoje prou študirat, da bi se spomnala kiri so še. Tak da, se mi zdi, da bi blo potrebno še več podpore v tem delu, da bi se stroka socialnega dela krepila, ane. Tud morte vedet, da v bistvu smo finančno precej obremenjeni, ane. Am, izobraževanja so draga, ane,

centri nimajo velik denarja namenjenega izobraževanju. Am, zdej včasih tud greš samoplačniško na kakšno zadevo, ane. Ampak, ne vem, ne more pa bit to prioriteta, če maš pa družino, pa kredite pa te stvari, da boš pa zdej ful vlagu v izobraževanja samoplačniško, ane. Bi blo na mestu, da bi v bistvu delodajalec, služba, država... To omogočla (D96), no. Vedet pa morte, js mislim da je motivacija za delo vezana tud na dodatna izobraževanja s tem da ti nekaj dobiš občutek, da si kompetenten, da si strokoven in da delaš delo, ki je cenjeno in je strokovno, je zlo pomembno za to na kak način boš ti to delal (D97), ane. Am, ker to pa, ne vem,... Če si ti ok, bojo tud drugi ok, ane. To gre pa že mende po tti transakcijski analizi, ampak, am... Ne vem, govorimo tud o tem, osebnem vodenju, ane. In js rada rečem, js sm človk, če js ponoč ne bom dobr spala zarad moje najmlajše pa bo, ne vem, nasledn dan dolga sredo, am, bom zlo težko tko dobr delala, k če bi, k bi delala, če bi bla ful naspana, ne. Zarad tega ker sm človek in mam to pravico, da kdaj ker dan tud ne zmorem česa tko k bi hotla, ane. In se mi zdi tud pomembno, da maš to priložnost, da si sam seb to priznaš. "Js vem, da dans nism najboljš". In da če pride do neke situacije k ne reagiraš tko k bi hotu, da tud to upaš si ubesedit (D98), ne. Am, ker sej vete, tle, se ful prepletajo energije, ane in starši tud nekak, am, želijo slišat od tebe, ne vem,... "A ti pa maš družino, al je nimaš? Ker če nimaš ti družine, ti ne morš govorit pol, nč o moji družini, kr nimaš pojma, ne..." Am, grejo tud na ta način, ne. Al pa v smislu: "Sej kr vi povejte, vi ste v šolo hodl za to." Ja... ne, ne. Ne želim js povedat vam. Js želim vas slišat, ker sam vi ste odgovorni za vašo družino. Vi najbolje poznate sebe in svoje otroke. To kar je za mene v redu, ne bo za vas ok (D99), ne. In mi smo včasih, to je sicer pomoje širši družbeni problem, zdej v tem času, tud ljudje zlo težko sprejmejo odgovornost. Se pravi, v resnici moram js nekej narest, ane. Am, in s tem ko jim vračaš odgovornost. V smislu: lejte, to je pa ta del, k zdej mi rabmo vas. Nihče ne more namest vas, ane. Am, pa včasih zlo težko sprejmejo to, ane. Se mi zdi, da bi tle itak mogla bit neka širša sprememba, tud no... Same družbe pa razmišljanja (D100). Se pravi, potrbovali bi neka dodatna znanja. Neko izobraževanja o tem, na kak način pristopit, izobraževanja o tem, da te nekdo okrepi, am, v teh konceptih socialnodelovskih, da ti jih ponovno preda, da jih ti osvežiš (D101), am... Ne vem, na ta način, ne. Tud pomoje, če bi pogledal širše, bi blo zlo pomembno, da bi se javna podoba socialnega dela spremenila, ane. Am, da bi se izboljšala (D102), ne. Da bi ljudje nekak vedl, da tud če pridejo sem, pa si tega niso želeli, ne pomeni zdej to, da jim bomo mi tle ne vem kaj nardil, ne. Bi tud to zagotovo vplival na to kak bi v bistvu ti nastopu kot socialni delavec (D103). Tud uveljavitev, vezano na sodelovanje z drugimi institucijami, verjetno, ne. Včasih pride kdo pa reče "ja, sej so mi rekli tam, na upravni enoti al pa v šoli, da tle je pa to pa to pa to", ne. Am, ta del, ne, da bi se tud,

em, izboljšal, no. To bi verjetno tudi vplival potem na ta nek lastni občutek potem, ne, kompetentnosti oz. strokovnosti zaposlenih na centrih (D104).

E: Sicer se čutim kompetentno (E57). Da bi pa lahko mogoče izboljšala svoj način dela, bi pa bilo dobro, če bi nam bilo omogočenega več izobraževanja tudi iz drugih področij, npr. iz psihoterapije (E58). Mislim, da je prav, da gremo v "širino". Ker ta 2 izobraževanja, ki ju imamo na leto, se mi zdita premalo.

F: To kar sem prej rekla, je pa res, da če si v malo slabši koži,... Te določene stvari bl prizadanejo ampak je potem že spet to, kar bi potrebovala... Ozaveščenost. Stalna ozaveščenost, ane. Za kaj se gre, zakaj interakcija poteka na ta način kot poteka, ane (F83a). Da ne jemleš tega nase, da ne jemleš tega osebno (F83b), da pa človeku korektno ponudš, ane, "kaj in kako". Ne glede na njegov, bom rekla, odziv. Pa da pazš na te meje. To ne pomen, da te nekdo kr pofocka pa da se nekdo, ne vem, je nasiln, pa da je nekdo se znašu nad tabo,... To ne pomen tega (F84).

G: Zdej delovni pogoji so tud zlo pomembni (G76). Mi smo lansko leto dobili boljše pogoje ko smo se preselili. Prej je blo kr nekaj zunanjih motenj. Pa slabo izolirana pisarna pa tak ozek hodnik, tak da so ti šumi pa te zadeve "bli bolj pomembni". No zdej, ko pa smo se preselili je pa velik bolj kakovosten prostor, tko da se že js bolje počutim, pa je tud za ljudi, ki prihajajo fajn. Tk da en tak pomemben pogoj je dober delovni prostor (G77) potem tudi dobra delovna klima (G78). To da veš, da če ne bo steku postopek, da se lahko pogovoriš (G79a), поделиš probleme (G79b), da se te podpre (G79c) oz. da si pomagamo med seboj (G79č) pa svetujemo (G79d). Men je to zlo pomemben, zato večkrat izpostavim. Pa da je možnost izobraževanja. Da na tistih področjih, kjer čutiš, da ti to potrebuješ pri svojem delu (G80). Sploh pa bom rekla, da je blo... Da se je z reorganizacijo pr nas poslabšalo. Smo bli prej bolj odprti, lažje smo o teh stvareh, zdej pa to... Z našega regijskega centra odločajo. Tu je pa pogled tak, da je omejeno število izobraževanj. Pa zlo je težko delat, če si preobremenjen, ne. Tud te izkušnje mam in vem da pridejo tud take situacije, ko nadomeščam. Potem pa dvojno področje delam in je ogromno stvari za nardit pa ne uspeš, ne. In če delaš pod takim pritiskom in takimi pogoji pa da to dlje časa traja je težje delat (G81). Pa tko te s temi birokratskimi zadevami preveč zasipajo, sam tist pa mora bit, da mam neke statistike, podatke,... Predvsem nam reorganizacija tudi avtonomnost jemlje, kar pa je zlo pomembno za področje našega dela (G82). Vsak je osebnost, kljub temu, da delaš strokovno ampak kot osebnost malo drugače deluješ. In to, da se ti zaupa, da maš možnost sam o nekaterih stvareh odločat, je kr pomembno zame (G83).

H: Bom rekla, da socialno delo je v bistvu... To so taki mali, mali koraki lahko, ki so pa za človeka ogromni. In da znamo mi videt v tem, ne vem, mogoče že samo to, da nekdo čez vrata stopi, je včasih za mene to "uaaaa". Ker je prišu po pomoč (H94). Ko mogoče gre v bolnico, če

bi nekdo reku "o, sej to pa ni pozitivno, da je šou v bolnico". Ampak po drugi strani, da je prepoznal in da je sam šou pravočasno, da se izognemo, ne vem, vsem unim "brez privolitve pa zaprtim oddelkom..." Da znamo videt pri konkretnem človeku, da se mu je spremenilo, malenkost kvaliteta življenja, je to to. Zato so tk pomembne tud te evalvacije, ko jih delam (H95). Js bom rekla, uporabnik je moj kompas, nihče drug, zgolj uporabnik. Kk on zdaj vidi, zato včasih lahko, ne vem,... Pri tistih ko ne prideš blizu... "Pa ka še, pa ka še lahko..?" Ampak, da znamo videt, "tu je moj plafon". Da sm js lahko ostala pr uporabniku in če ne dans pa mogoče jutre al pa drugo leto. Zato pravim, vse kar mi nardimo, je blo narejeno in bo mogoče enkrat v prihodnosti padlo na plodna tla. Da znamo tk gledat, kr če ne, maš hitr občutek "pa kaj js delam tule?" (H96) Še posebej, če spet pogledama na širšo, ne vem, okolje, laično javnost in ne vem, pričakovanja in tk naprej. Tu sma hitr, ne vem... "Na centrih pa tk nč ne delate." Pa kar bi še potrebovali bi bla kadrovska okrepitev (H97) pa mogoče kako izobraževanje več (H98).

I: Ja... Zdej me s kolegicami se vedno moramo borit za izobraževanja (I52) in tudi možnost supervizij. To možnost sicer imamo, ampak izobraževanja so večkrat... Premal na razpolago (I53). To je zlo pomembno, ker kot strokovni delavec, ko diplomiraš ni dovolj. Stroka se nadgrajuje, vedno izpopolnjuje (I54) in potem... Pa zaradi tega tud, da dobimo nove informacije (I55a) in da hkrati sebe razbremenjujemo (I55b), da dobimo neko potrditev (I55c). Vedno so težava stroški. S tem se moremo pogajat, smo omejeni. Včasih če je zadeva predraga je težko prit do tega.

J: Ja, seveda. Ravno to, te različne tehnike pri pogovoru. To mi je vedno dobrodošlo (J91). Taka praktična izobraževanja (J92a), izkustvena (J92b). Sej po navadi so ta izobraževanja pač tk enodnevna. Strokovni delavci potem vedno dajemo predloge, ane. En del je pač ta teoretični del pol je pa tud fajn da se praktično... Ravno ta mediacija, z izobraževanjem, ko ga ma naš center za socialno delo je dobro, ker je večmesečno in usvojiš (J93), ane. V službi maš redkokdaj čas, da se lahko posvetiš strokovnemu izobraževanju, ane. Ker pač so skos stranke, veliko primerov in so ta izobraževanja zelo pomembna. Tk da meni se zdi, kar js še vedno potrebujem so redna izobraževanja (J94a), izpopolnjevanja (J94b), osveževanje znanja... (J94c) Potem da strokovni delavci med sabo izmenjujemo svoje izkušnje (J95a), timsko sodelovanje... (J95b) Tk da to je vse tisto kar js še vedno rabim in je zlo pomembno pri mojem delu.

K: Ja jst predvsem mislm, da pomaga, da se teh uporabnikov, ki so napoteni človk ne ustraš (K56). Da vidš da so to ljudje k majo mogoče več obramb kot pa drugi, ane, k pridejo sami iskat pomoč. Ti imajo gotov več obrambnih zidov. In da maš to v mislih in da se tega ne bojiš. Ker če poznaš te obrambne mehanizme, boš potem tud lažje razumel tazga človeka (K57).

Predvsem ne se jih bt, ane. Ker noben ni.. Js še v vseh teh 34 letih nisem mela z nobenim človekom takih izkušenj, da bi se ga bala al pa da bi recimo, agresiven postal. Pa da dobro poznaš tud te teoretične koncepte (K58a) in da dobro poznaš tud razvojno psihologijo (K58b) in psihologijo na splošno (K58c). Se mi zdi, da ti to tud velik znanj in moči da, da se lažje znajdeš z uporabnikom.

L: Več izobraževanj iz tega našga področja. Prav konkretno iz denarnih pomoči (L30), ane. Kako mogoče, kake so zadeve. Težje je reševat potem delo s konfliktnimi osebami, ki jih je pr nas kr neki. Pa mogoče tud kaka supervizija prav iz tega področja, našega področja. Ne v kompletu, celotni center, tk kot smo meli do zdej ampak prav iz denarnih pomoči, ane. Ker tu se pojavljajo določena vprašanja, ki jih pa določeni kolegi tud ne razumejo, ker ne delajo na tem področju. Tk ko pa mogoče mi njihova področja ne razumemo (L31).

M: Bolj transparentno slišanje s strani nadrejenih... Nadrejenega ministrstva (M24). Sistem socialnega varstva je... Bom rekla dokaj kompleksna al pa zlo kompleksna zadeva. Am, in večkrat tisti, ki sprejemajo zakonodajne akte, ki jih pol tu recimo centri na terenu spravlam v teren med ljudi, niso ravno kompatibilni eden z drugim, no. Prihaja do velikih razhajanj. Tk da zakonodajno telo bi vsekakor rablo neka ustrezna znanja pri sprejemanju takih in drugačnih aktov (M25). In če bi blo to bolj poštmano bi tud stvari verjetno malo drugače tekle na terenski ravni. Rabli bi podporo iz sistema države, ne nadrejenih v hiši (M26).

14. Bi želeli še kaj povedati na to temo oz. želite izpostaviti kakšen primer sodelovanja z uporabnikom, ki je napoten?

A: Ja, v bistvu. Pač, dejstvo je, da so uporabniki, ko pridejo, ko bom rekla, čutiš mogoč tisto, da so, ne vem... Po domače povedano, eni so ti simpatični, drugi pač niso že ko pridejo, in na to nimaš vpliva, (A63) ampak vseeno se mi zdi, da kot socialni delavec morš pač biti do vseh enak, ane. Do vseh enako obravnavo speljat (A64). Tud če so mlajši od mene jih vikam. Neko spoštovanje, ane (A65). Poskušaš vzpostaviti vsaj nek odnos, tudi če, prvo, bom rekla, velikokrat se zgodi, da stranke rabijo tk ene pol ure, da dajo vse vn iz sebe in pač jih pustiš, ane (A66). Potem ko pač to, tok cajta mine, pa lahko dejansko ti prideš do besede, ali pač sploh začneš neki delat (A67). Tk da, pač sej pravim, zdej zelo težko, tk ko razmišljam, pa ločiš razlike med: ker so napoteni al pa ker pridejo prostovoljno, ane (A68). Bom rekla, ni tisto, da bi kr sami.. Čedalje manj je takih. Vsaj pri mojem delu, je vedno več uporabnikov, ki so napoteni (A69). Center je ločen na dva dela, en je svetovalni del, drugi je pa pravice iz javnih sredstev, kjer pač dejansko uveljavljajo vse te otroške, denarne, štipendije, vrtec in tk naprej. Sej tudi tam sodelavke ugotavljajo, da pač včasih je katera stranka v stiski, ko pride, se pač

pogovorijo z njim, jim nudijo prvo socialno pomoč (A70). Če je pa zadeva kompleksnejša jo pa napotijo na svetovalni del, ane (A71). Tk da pač, svetovalni del je pač tisti, ki.. Veliko jih je ukrepov, kot sem rekla: ukrepov prepovedi približevanja od partnerja (nasilja v družini), ko pač, tam ni prostovoljnega (A72). V bistvu tam ti, jih morš povabit, morejo priti, če ne pač potem sledijo določene stvari dalje.

B: Za konec bi rada na kratko predstavila primer obravnave z mladostnico, ki je bila napotena s strani nevladne organizacije, z njo sem se srečala pri 15 letih, imela je kar nekaj izkušenj, da so jo institucije pustile v njenih težavah (šola, zdravstvo). Imela je samo mamo, ki ni zmogla izvrševati starševske skrbi. V družini je bilo hudo nasilje. Največ truda sem vložila v najin delovni odnos, da mi je začela zaupati in verjeti, da je ne bom prepustila usodi. Pomagali pa smo tudi njeni mami, deklica je bila nameščena izven družine. Skupaj z njo sva pripravili načrt pomoči in ga izvajali. Deklica je uspešno končala srednjo šolo in še danes imam stike z njo, kljub temu, da je že pred leti postala polnoletna in je zaključila z obravnavo na CSD. Najprej je bila napotena uporabnica, ko pa je odrasla in je čutila, da bi še potrebovala podporo se je vključila v socialno varstveno storitev osebna pomoč za dve leti. Danes je odrasla, uspešna pri svoje delu. Obravnavala sem jo 6 let (B51). Verjamem, da je poleg strokovnosti pri našem delu pomembna tudi človečnost (B52a), humanost (B52b), senzibilnost (B52c) ter empatija (B52č), da imamo radi to kar delamo, tako lahko dosegamo dobre rezultate (B52d). Pogosto sem poleg nalog, ki so določene v Katalogu, delala na priskrbi, da sem družinam priskrbela z različnimi donacijami materialne dobrine, ki so jih potrebovali (B53), včasih so bila to oblačila, oprema, postelje, pohištvo, včasih hrana ali ureditev stanovanja ali sobe, plačila različnih taborov in strokovnih ekskurzij, plačilo članarin za različne klube in že več kot 15 let obdarujemo otroke in mladostnike, ki so v zavodih, v rejništvu, ali so socialno ogroženi, obdarimo jih med 300 in 400 letno (B54).

C: Ja... Sem razmišljala o tej besedi "napoten". Če jo dejansko razdelimo na več členov, dobimo: "na" pa "pot". Dejansko smo mi tisti, ki posameznika, družino, skupino... Pošiljamo na neko pot, ki smo jo pač sami določili oz. so jo določile institucije, so jih določili ljudje okrog nas, ki so se odločili, da moramo mi na to pot. Torej to ni neka naša izbira in smo bili prisiljeni... To moramo storiti (C52). Pač, če ne bomo storili, bo pač nekaj narobe z nami, našo družino... Bodo negativne posledice, bodo obveščene kake druge institucije... (C53) Tk da ja, sigurno je izziv to, z uporabniki, ki so napoteni za socialno delo (C54). Dejansko je zelo malo prostovoljnih uporabnikov (C55). Mogoče na področju materialnih pomoči še kaj več, da je tud mogoče prostovoljnega vira, da posameznik išče pomoč, da ni iz neke strani napoten pač iz neke druge institucije ali od sorodnikov tudi ne (C56). Drugače pa ja, ful je tega. Res je pa da

na področju skrbništva niso taki tipični uporabniki, ki so napoteni, ne. Da bi jih napotile, ne vem,.. Sodišče, kot na področju varstva družine ali pa kaki storilci kaznivih dejanj ali kaj takega. Ni tak kritično, no...(C57)

Č: Pomembno se mi zdi... Res ta odnos s stranko (Č41a) pa izkušnje, ki jih pridobiš z delom. Pa ravno z delom s temi strankami (Č41b), ane. Je pa vsaka stranka zase individuum, ne moreš vse po enem modulu, bom rekla, da bi imel nek mušter pa bi čisto vse enako obravnaval... Pač vemo, da mamo opravka z različnimi osebami, različnimi osebnimi strukturami tudi (Č42). Pa predvsem pomembno pri našem delu je tudi delo na sebi (Č43), ne. Brez tega pa bi težko nekako, bom rekla, "shendlali" skoz določene situacije, ki so stresno obremenilnejše, bom rekla. Pa ne moreš zdaj, da bi reku, zdaj bom pa tako pa tako delal. Mogoče na začetku, da si neke usmeritve postaviš. Vsaj jaz sem na začetku na tak način delala, ane. Da si nek "švingle" narediš po domače povedano, plonk listek, ane. Ampak pol se ti situacije obračajo, ane. In glede na uporabnika in moraš tudi znat voziti tudi med temi ovinki, bom rekla, ker če ne lahko hitro, bodisi pomanjkljivo opraviš svoje delo, bodisi ne zaznaš vsega pri uporabniku... Vseh teh stisk, ki se skrivajo v ozadju (Č44), ane. Ker dostikrat je tako, da neka stranka pride z neko zadevo, ane. Vzadaj je pa še potem,... Se odkrije, da je marsikaj še zraven (Č45), ane.

D: Pa recimo no, da zaključva pozitivno, da ne bo vse tko, da je kej... Am, tak ko sva recimo mele prej primer, da je v ozadju ukrep sodišča in da sta starša napotena sem v socialnovarstveno storitev pomoč družini za dom... Pa da je sodelovanje težko in da v bistvu, onadva stvar dojemata samo na način, tle sva, pofočkimo se, pokljukimo, neke vsebine pa ni. Am, pa bi js recimo lah... To je pa sicer izkušnja iz preteklosti, ko sm delala na področju nasilja v družini in je bil takrt izrečen ukrep prepovedi približevanja, ampak partnerske zveze partnerja nista želela zaključevati. In smo se nekak dogovorili, da se pa po izteku ukrepa prepovedi vključita v to socialnovarstveno storitev. Pri nas smo naredili načrt dvanajstih srečanj in smo v bistvu ta srečanja tud tko zlo, am, lepo svetovalno, po mejnih korakih in z dejansko realizacijo dogovorov in tud, se pravi tem primernim proslavljanjem uspeha. Da smo, v bistvu, pršli čez teh dvanajst srečanj in sta ohranila partnerski odnos v bistvu, sta se v tem procesu tud okrepila. Je pa recimo najprej gospod bil neprostovoln oz. napoten, ane. Gospa je vztrajala pri tem, da neki spremenita pa da se on vključi, ane. Am, ampak je naša to neko notranjo motivacijo, ker se mu je zdel vredno potruditi se zanjo in za družino. In se mi zdi, da pa je bil tak lep razplet takrat, ne. In tud se je vidl v času, am, srečanj, ane. Da se vedno bolj sproščata v odnosu onadva in v odnosu do nas, da se je to zaupanje krepilo, ane. Am, in je bila pa taka zlo lepa izkušnja, no. V smislu: se tud da. In da je bil recimo v tistem primeru svetovalni proces zlo uspešen za družino (D105), no. Am, tk da mogoče tud v tem delu, da bi nekak zaključile v tem smislu, da

te strategije, ta znanja, ki jih mi dobimo v času študija, ane. Da so uporabna, da so pomembna (D106). Am, da bi blo pomembno, da se strokovni delavci v teh znanjih ves čas izobražujejo, jih dopolnjujejo al pa osvežujejo, če rečem vsem temu, ane, da se spomneš, da sploh obstajajo (D107), ane. Am, da bi to podporo mel s strani vodstva, ministrstva. Da bi ta izobraževanja in te stvari bile bolj dostopne, kar bi zagotovo vplival potem tudi na posledično tiste stvari, ki sem jih izpostavlja...(D108) Od sodelovanja z drugimi institucijami (D109a) do javne podobe (D109b) do tega, da bi tudi uporabniki, ki so napoteni, pršli z mal več zaupanja (D109c) al pa upanja (D109č) pa z nekimi realnimi pričakovanji v smislu kaj lahko center ponudi kaj pa moram js tle nardit ob njihovi pomoči in podpori (D109d). Ampak se da. No, to se mi zdi zelo pomembno sporočilo, da se ve, da na centrih delamo socialno delo (D110a), se trudimo delat socialno delo (D110b) in dvigat nekak, am... Izboljšat no, javno podobo socialnega dela (D110c). Zdej nekateri centri, ki smo manjši v lokalnem okolju to lah lažje nardimo. Verjetno kaki drugi večji, am, mogoče mal težje. Bi rabl potem za to, posebi službe že, no. Tk da se mi zdi no, da se tudi socialno delo krepi (D111). Je pa velik, na tem na kak način se krepi, odvisno od nas samih (D112), no. Ker, sej vete ka pravijo, ne. Pač človek pride: js sm pršu na center, ane. Pol pa odvisno na kiro naleti, ne... Večina nas je žensk, ne. To je tudi en tak podatek k v bistvu vpliva na ljudi. Am, "odvisno na kero naletim, kak bo delala", ane. Tu je ta del, da smo res osebno v teh procesih, ane. To na kak način kdo dela, zagotovo je pogojeno s tem, kdo to dela (D113). Ampak ne, se mi zdi, da delamo dobr (D114), da uporabljamo te koncepte, ta znanja, te elemente,... (D115) In da jih tudi ljudje... Da jih sprejmejo, no, kot dobre, kot pozitivne (D116). Pa tk ko sm rekla, jih pa ne poimenujemo kot take (D117). Vezano na druge institucije pa se že krepimo, v tem delu da tudi, ne vem, da kaka poročila napišemo v bistvu tudi po naše: socialnodelovsko besedišče in da vztrajamo pri tem (D118).

E: Na koncu bi rada povedala, da je vsak uporabnik ne glede na to ali je napoten ali "nenapoten", udeleženec v svojem problemu (E59) in naša naloga je, da postane udeleženec v rešitvi. Torej, da midva z uporabnikom skupaj prideva do rešitev (E60). Pa če izpostavim en primer: recimo ima uporabnik težave s staro mamo, ki noče iti v dom. Doma pa je ne morejo več negovat in zanjo skrbet, saj hodijo v službe in imajo svoje družine, stara mama je pa sama doma. Uporabnik pa mora biti sodelavežen, treba je iskati njegove vire moči. Jaz na omenjenem primeru, ne bom rekla "potem pa dajte vlogo za dom", ker s tem kar ponudiš neko rešitev, ampak ne, treba je rešitve iskati skupaj z uporabniki. Lahko rečeva skupaj, da bi dala vlogo za dom, ampak na kak način bova to približala stari mami? Vsaj malo se bo potrebno pogovoriti z njo, ji razložiti, da svojci ne zmorejo več doma skrbet za njo. Se pravi, da tudi starega človeka pripravimo na to spremembo. Saj je vendar vsak navezan na svoj dom in si želi biti doma, zato tukaj gre tudi za

predelovanje čustev. Poleg možnosti, da stara mama gre v dom, raziskujemo tudi druge vire uporabnikov, npr. ali imajo kakšnega soseda ali družinskega člana, ki bi lahko skrbel za njo. Če svojci gredo v službo za 8 ur, je ta čas stara mama sama doma. Potem imamo tudi pomoč na domu, a to traja samo dve uri tako, da moramo razmišljat kaj bo pa preostalih 6 ur, da ne bodo svojci napeti v službi in v skrbah - kaj se dogaja z njo, ko je sama doma. Torej raziskujemo kakšne možnosti so še, tukaj in zdaj, se pravi v sedanjosti. Do cilja lahko vodi več poti. Pomembno je, da se izbere tista pot, pri kateri bo uporabniku lažje (E61). Rada bi dodala še to, da se v praksi tudi dogaja, da ti kot socialna delavka želiš pomagat, vendar uporabnik ne sprejme tvoje pomoči (E62). Ob tem se lahko čutiš nemočno. Pri tem je pomembno, da se v zgodbo uporabnika ne vpletaš preveč čustveno (E63). Je pa odvisno od vsakega posameznika kakšno strukturo osebnosti ima, vsi imamo neke pluse in minuse, vsi smo pri nekaterih stvareh močni pri nekaterih pa šibki. Eni se tega zavedajo, drugi ne.. (E64) Zato je pomembno tudi konstantno delo na sebi (E65).

F: Mogoče to, kar sm že rekla, da še enkrat poudarm. Ni najhujša stvar "napoteni uporabnik" (F85). Važno je, da veš, da je napoten, da ti veš zakaj je on mogu pridt in zarad tega še posebi, bom rekla, z neko obzirnostjo pristopš k temu, ane. Ko mu predstavljaš stvari, da se zavedaš, da ni prostovoljno tukej (F86), ane. In da dejansko izkoristiš to možnost, da če pride, ane... Da mu poskušaš širše predstav zadeve (F87). Da poskušaš z nekim korektnim odnosom v njemu mogoče tud spodbudit neko zanimanje, v smislu: sej tle pa mogoče ni tko slabo, bi se pa dal nekej pogovarjat (F88). Po drugi strani pa da res to korektno nardiš, ne z nekimi, bom rekla, neizvedljivimi obljubami, ane. Ampak da dejansko poveš "naše pristojnosti so take in take, in s tem kar ste vi povedu, bom js nardila to in to". Da si korekten pri temu (F89). Ne da se pol še bl zapleteš v smislu, on je mel ne vem kakšna pričakovanja, ti pa oblublaš ne vem kaj pol pa nč od tega ni, k sploh nikol ni blo možno, recimo. Da si tud fer, da človeku to poveš: "to je možno, to je možno, tle imate pa še te in te možnosti." (F90) Tko da ja... So uporabniki, ki so napoteni svojevrsten izziv (F91), da pa ti konec koncev mogoče tud en tak lep feedback od njih lahko dobiš (F92), ane. Ne vem, če se vseen odločjo za neko storitev pa jo potem obiskujejo, reciva. Potem ratajo na nek način prostovoljni skoz to (F93). Tko da to, no. In predvsem, da pač na centru so ti uporabniki, ki so napoteni dejstvo (F94) in da mislt, ane... Se prav za tistih par, k pridejo samoiniciativno, prostovoljno in tako naprej, da se tistih razveseliš, onih drugih pa ne, ane... To je zmotno razmišljanje, ti morš štartat iz družga konca (F95). Tri četrt jih je itak neprostovoljno pač nekak posredno prisiljenih (F96), ane. In iz tega ven tud štartaš, ane. Sam odnos in samo predstavitev. In potem nisi osebno prizadet, ane, če ti ljudje določene stvari povejo pa izrazijo neko, bom rekla, nestrinjanje, zavračanje, te not ne spustijo in tko naprej.

Ker tuki ni na mestu, da si osebno prizadet, ane. To pač izhaja iz tega ven, "ker si neprosto voln, ker si posredno prisiljen, ker te je nekdo zdej prjavu," ane. Vse te zadeve so v ozadju.

G: Aha, konkretno bi lah bil, ja. Bom rekla, da kr neki izkušenj mam. Včasih smo pr nas meli program urejanja odvisnikov od alkohola. Od tu mam en tak zanimiv primer, ko sm prej delala z družino in je blo tko hudo, da je blo potrebno dat otroka izven družine. Starša sta bla v kazenskem postopku, ker je šlo za zanemarjanje pa tudi trpinčenje otroka. Pol sta prišla pa na sodišče in potem so jima naložli, da greta na zdravljenje al pa v zapor, pa sta se odločila za zdravljenje. In potem ko sta končala z zdravljenjem sta se vključla v klub za zdrav način življenja, skupino, ki smo jo mel na centru. Vodja skupine sm bla pa js in ta dva sta potem prišla k nam na skupino in kaj... Mene tam zagledata kot terapevta. In sm kr vidla kak je bla ta situacija težka, ker js sm pri njunem primeru imela odvzem. Če imaš odvzeme si pa hitr loh v konfliktu, in lahko nekdo drug potem prevzame, kr težko sodeluješ, ane. Z družino je treba še vedno delat, ampak ni prav, da tist dela, ko je prej delal odvzem. Ampak tako... To je bil za njih kr šok, ampak sta potem bila trezna in sta drugače gledala na te stvari pa začela sprejemati odgovornost za svoje vedenje. To se je potem urejalo in je blo dobro sodelovanje tk da... Takih zgodb je kr neki, potem ko sem v taki vlogi tudi delovala (G84). Pa tud primer, ko je gospod bil nasiln do svoje mame pa je mel prepoved približevanja potem sem pa tud z njim začela delat. Najprej smo pa žrtvi nudli pomoč on pa je bil zelo, am... Se ni počutu varnega, "njo smo zagovarjali, samo njeno plat smo vidli". Ampak nekako je potem reku, da je pa vseeno, da sem ga js osebno pritegnala pa da je prišo potem še na take pogovore, ko sma mela. Pa sva nardila korake naprej, no potem se je pa vključu h kolegici v osebno pomoč pa je zlo velikokrat prišo tud k meni povedat, da je hvaležn za to, da sm vztrajala pa da si je potem poiskal pomoč, pa da je zadevo uredil, se odselil... Js sm mu pomagala mal ene take razmejitve z mamo nardit, k je ta neprava navezanost in je te stvari tud vidu in so te stvari tekom osebne pomoči dozorele. In potem, ko se je odselil je vztrajal, da je tam živel in spoznal tudi, da je to življenje drugačno, da tudi neke partnerske zveze, ko je bil z mamo, ni mogu ustvarjat, da ni šlo, ker je blo pač preveč konfliktno... Tk da je spoznal, da je to dobro za njega (G85). Takih primerov je veliko. Včasih moraš pogledat za nazaj in videt čisto drobne korake. Tud za socialno delo bi rekla, da je najboljše it po malih korakih in ne pričakvat rezultatov (G86). Sploh ko gre za neke specifične težave, to pač rabi svoj čas, da pride do spremembe pa da se zadeve uredijo. Ampak mora bit aktiven čas, da se kaj dela, samo od sebe se ne bo (G87).

H: Js bom rekla ja. V bistvu... To da nek uporabnik, ki je napoten pride na center je lahko odskočna deska za naprej, za drugačno življenje, kvalitetnejše življenje. Al individualno ali v družini (H99). Sej pravim, tule je pač naša naloga, da ljudi seznanimo z možnimi oblikami

(H100). Zdej če bodo to sami zmogli krasno, sicer pa da majo informacije, če kadarkoli v prihodnje zagusti, da bojo rabli, da vejo kam se obrnit, da lahko pridejo, da nikoli ni ono "Okej, zdej je pa zadeva zaključena, zdej pa ne rabite več pomoči." Tud če je nek cikel osebne pomoči al pa pomoči družini zaključen, še ne pomeni, da ne mormo ponovno začet ene take oblike (H101), ane. In včasih je že to vlko. Ko sm mela eno obravnavo v skupnosti, smo dejansko meli obravnavo odprto, ane. Rečmo tiste pol leta evalvacijo ko smo delali. In ko smo prišli do točke "tk zdej bo pa treba zadevo zaključit"... "Ne še, ne še zaključit. Nej še bo." V bistvu ni blo intenzivnega dela ampak tisti občutek, lej lah se obrnem na tebe, če te rabim, je pa še bil (H102). Ampak vseeno naše delo je, da opremimo uporabnike, da bojo zmogli sami (H103) in če majo to informacijo, da "če mi zagusti, lahko pridem". lej, bojo zmogli. Opolnomočenje v ttem delu, funkcionira naprej (H104). Js sm mela uporabnico, k je mela osebno pomoč pa pol na koncu sma že kak razgovor falile. Pa me je poklicala in rekla "Js se opravičujem." Sm rekla: "Ne, ne se opravičevat. Men je pa to v bistvu pokazatelj, da ne potrebujete." Ker takrat na začetku je ful potrebovala in bi blo še večkrat potrebno, ampak sva se pol držale tistih terminov (H105). Medtem ko ljudje, ko ne pokličejo, pa pomeni ok, super... V redu je. Počasi res lahko zaključima (H106). To je namen, da dejansko ljudje se opolnomočijo do tte mere, da nekih strokovnih oblik pomoči ne rabijo več (H107). Če pa, pa začnemo "jovo na novo". In je prvo mogoč potrebn pogovor al pa dva da se zadeva zakluči. Ne pa čakati pa čakati da je zadeva tk dauč, da itak vse službe odpovejo, center smo pa tk zadnja postaja: "zdej pa ite na center" (H108), zato so pričakovanja tud taka. Ker dejansko dolgo se nič ni delalo, zdaj ko pa že gori, je treba pa neki naredit (H109). Ampak ne gre.

I: Primer sodelovanja... Kot primer dobre prakse? Hmm.. Mogoče eno gospo, ki je prihajala oz. dolga leta... Pa je doživljala nasilje in ni verjela v oblike pomoči, da obstajajo. Ni zaznala, ko ji je telo odpovedalo in je potem šla najprej k zdravniku zaradi telesnih težav potem pa je tam tud spregovorila o tem, kar doživlja doma. In je začela s prijavo in potem sma prišle do enga takega dobrega delovnega odnosa in dejansko se pr njej vidijo spremembe, o tem tud sedaj sama govori (I56). Te stiske, ki jih je doživljala, lahko človeka zameglijo, ne, in ma občutek, da ne zmore nič spremenit (I57). In zato res, smo socialni delavci, v bistvu... Mamo neka orodja, s katerimi lahko ljudi ponovno pripeljemo do virov moči, ki jih potrebujejo (I58). Pa če dodam še to... Strokovne delavke se včasih jezimo, ker nas ljudje jemljejo kot servis (I59). Ne vem al je mogoče tud medijsko tko... O centru nimajo uvida, ne vejo, nimajo informacij, da lahko še kej druga uveljavljajo. Marsikdo... Kot pravice, kot denarno pomoč, kot otroški dodatek (I60). Je zlo pomembno, da v okviru nas, v okviru kolegic, ki delajo na teh področjih, da si one vzamejo čas za ljudi, da vendarle ne odreagirajo kot servis, da vzamejo vlogo in jo rešijo, ampak, da si

že tam vzamejo čas za človeka (I61). Ker res je malo ljudi, ko iščejo sami (I62). Težko se je odločit oz. si priznati: "To je moj problem, ki ga ne znam, ne zmorem rešit sam in bom šel po pomoč". To je velik korak naprej (I63). Ampak tud mi smo zato tu. Sej smo socialne delavke mele strokovni izpit na teh področjih in tud tu ko ljudje uveljavljajo pravice iz javnih sredstev, je pomembno, da vendarle izkažemo mi na nek način eno motivacijo in da naše uporabnike ne obravnavamo zgolj kot stranke. Da nismo uradniki (I64).

J: Če čist tk povzamem... Strokovni delavci se vedno mormo zavedat, nekak te... Poskušat stopit v čevlje oziroma vzpostaviti dovolj empatije do uporabnika, ki je na obravnavi... (J96) Da tud ko stvar ne steče v skladu z našimi pričakovanji, da znamo uporabnika sprejet takšnega kot je (J97a), se zavedat njegove stiske (J97b), da smo dovolj potrpežljivi... (J97c) Se mi zdi, da sama včasih ... Ko si ujet v tisto tempo dela, ko vsi neki od tebe pričakujejo, ko se ti nabere ogromno dela... Sama pri sebi včasih vidim ono "Sej to pa bi ti že lah blo jasno. Sej to smo pa že šli čez," ane. Ja, men je lahko jasno, uporabnik ma pa svoj svet (J98). Tu ntr se mi zdi, da je pač zlo pomembno, da smo potrpežljivi, seveda do te mere, da tud ocenimo a je ta uporabnik zde sam v tistem svojem svetu, kjer je, a potrebuje še kaj drugega, al ogroža svoje življenje al ogroža koga drugega, da je treba pač... Da ne moreš to kr tk pustit ampak, da je treba v sodelovanje nujno vključit, ne vem, recimo zdravstvo (J99). Tk da... Take stvari, no. Drgač bom pa rekla, da js v večini nekak dobro sodelujem (J100). Tud ko se pogovarjamo s kolegicami, vidimo, da ja... Se najdejo ti uporabniki, ko ne želijo sodelovat. Ko pridejo zgolj na tisti nujn razgovor, da "kljukico nardi," če tk rečem (J101). Eni se pa najdejo pa pol spoznajo, da ni center tak bav bav pa se celo pol vključijo naprej v socialnovarstvene storitve. Prihajajo nazaj zadovoljni, ko jim pomagamo, ne vem, pri kakem urejanju stanovanja, plačilu ... (J102) Različni odzivi so, ane. Eni prihajajo pa so ponosni pol na sebe, eni nas pa še vedno doživljajo kot "ne bodi ga treba" (J103). Pač odvisno od situacije v katero si vključen, kje morš uporabniku bolj postaviti neko mejo. Pa nima tok možnosti izbire, ane, ker ogroža al sebe al otroka (J104), ane. Tk... V različnih vlogah smo, no. Če mam ne vem... Stalnega učenca, ki šprica pa vedenjsko ni ok v šoli, moti pouk in tk naprej. Sodelujemo s starši, z njim. To nekak nam steče. Lahko je tak lušten delovni odnos, seveda, če nas starši vidijo kot sodelavce. Kot nekdo, ki jim pomaga, da jim je lažje, ane. Mam pa primere, ko se lahko tud, recimo, ne vem kak pa... So starši odklonilni do nas pa ne gre. Ampak to ne pomeni, da zaključiš ampak iščeš možnosti. Skupaj s šolo, da bi pač dobli tako izkušnjo, da bi nam zaupali, ane. Oziroma, da bi vidli, da je potrebno neki spremeniti in da bi našli to moč (J105). Je pestro, je zanimivo, polno izzivov (J106). Tk da ja, nekak tak bi zaključila.

K: Zdle kšnga posebnga se js ne spomnem, tazga, da bi, ne vem... Mogoče enga očeta otroka k je bil v rejništvu. Deloval je tak v redu človk, mld, po poklicu natakár. Potem je pa ta fantek, k smo ga namestil v rejništvo... Torej njegova starša sta se razšla, med njima je blo zlo velik težkih situaci in takrat je mama soglašala za rejništvo. Oče je bil pa v tistem času mau odsoten potem se je pa pojavu, k je bil otrok že nameščen v rejništvo. Ko smo se pogovarjal o stikih in tko, je bil na začetku zelo lepo sodelujoč. Potem k se je pa otrok dobro ugnezdu v rejniško družino, ane... So se pa pr otroku začela pojavljat ena taka vedenja, k so kazala na sum spolne zlorabe. Glede na njegovo starost... Fantek je bil star 5 let in v teh letih se otroci posebej ne zanimajo, niti se ne ukvarjajo tok s to spolnostjo kokr se je on. Predvsem je blo moteče, k se je začel z blatom tko nekaj igrat, zadovoljevat, mazat in tko naprej. K se je rejnica z njim pogovarjala, ji je pač zaupal, da oči tud tko počne. Skratka mi smo potem po tistem pogovoru.. Pa tud kako je nežen pa kaj počne ta oči, ane, je otrok le neki zaupal. Mi smo potem to prijavo, izjave otroka mogl posredovat policiji. Ta oče je bil pa potem napoten tud k men, ane. Prvo je bil tko zelo zelo, am... Kako naj rečem... Agresiven, ane. Vpil, kaj se to prav, kdo bi si to mislu, ane. Da on absolutno tega ni naredu. Potem sem ga jaz skušala umirit, ane. "Lejte gospod, to je moja naloga, js mam tako službo, da si ne morem prvošt, da če kaj tazga slišm, je potrebno to naprej prijavt ampak to še ne pomen, da js res mislm, da ste vi to počel. Js nism kriminalist, to se bodo z vami drugi pogovarjal." In potem sem mu rekla: "A si vi predstavljate, da bi to nekdo v resnici otroku počel, pa da mi ne bi nč nardil?" Potem je pa on reku... To ne bom nikol pozabila... On je reku: "A si pa vi lahko predstavljate, kako pa je otroku, če to nekdo počne pa ga nihče ne zaščiti?" In na konc mi je s tem povedu, da so tud njega zlorablal. In se je on potem umiril. Prvo je bil agresivn, je reku, da ve, da mam sina, da se naj paz, da ve v kerem vrtcu in tko naprej. V vseh teh letih kar delam je bil to edini primer k je bil agresiven. Ampak potem k mu nism dovolila, da vpije in tko naprej, na ta način... Se je na drugačen način vedu do mene. K sva pršla do tega. Je v bistvu on... Sm vidla, da je on v bistvu nekaj človk k ma resne težave, ane. In dejansko niti ni več zanikal. Čeprav js tega nism naprej raziskovala, ker nism kriminalist, ane. Kriminalisti so potem ugotovil zlorabo, ane. Ampak ta otrok je mel dl časa težave še pol kot mladostnik, ampak hočem povedat, da kadar gre za take zlo hude hude, težke situacije... (K59) Tud ti ljudje, k so povzročitelji nekih takih težkih škod, k jih povzročajo svojemu otroku, k ga majo lahko radi, ane. Ampak na takle neprimeren način se ga lotijo...(K60) So ljudje k se tud morš z njimi pogovarjat (K61), ane. Ampak ta pogovor, se prou spomnem, js ga ne bom nikol pozabila. Recimo za tega očeta je kolegica rekla: "To je pa en tak prijeten oče, luštn, sodelujoč," ane. Js nism mela tazga... Neki me je... Ena stvar mi je bla že od začetka, tko k nism vedla kam bi jo dala pa kako bi jo poimenovala, ane. Ampak ni pa... Nism pa bla potem

presenečena, k je rejnica začela razlagat stvari. Tok kokr bi bla, če ne bi ... Potem se ti vse stvari umestijo na pravo mesto, ane. Tud ta čut k ga ti maš, kokr en šesti čut al ne vem... Intuicijo, k jo maš v pogovoru al pa v odnosu z eno osebo, je dobr, da mimo nje ne greš. Ker se pogosto izkaže za pomembno (K62).

L: V tem trenutku ne vem. Mislim, da sm že tk pravzaprav nakazala vse težave tk da, mislim, da nimam kaj za dopolnit.

M: Ne, nimam nič posebnega.

9.3 Odprto kodiranje

Tabela 1: Odprto kodiranje

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
A1	Sem univerzitetna diplomirana socialna delavka.	Univerzitetna diplomirana socialna delavka	Smer socialnega dela in 7. stopnja izobrazbe		Smer in stopnja izobrazbe
B1	Po izobrazbi sem univerzitetna diplomirana socialna delavka.	Univerzitetna diplomirana socialna delavka	Smer socialnega dela in 7. stopnja izobrazbe		Smer in stopnja izobrazbe
C1	Magistrica socialnega dela sem, to je 7. stopnja,	Magistrica socialnega dela	Smer socialnega dela in 7. stopnja izobrazbe		Smer in stopnja izobrazbe
Č1	Univerzitetna diplomirana socialna delavka.	Univerzitetna diplomirana socialna delavka	Smer socialnega dela in 7. stopnja izobrazbe		Smer in stopnja izobrazbe
D1	Univerzitetna diplomirana socialna delavka, še po starem programu, se pravi, pred bolonjskim.	Univerzitetna diplomirana socialna delavka	Smer socialnega dela in 7. stopnja izobrazbe		Smer in stopnja izobrazbe
E1	Univerzitetna diplomirana socialna delavka, mislim, da je to 7 skozi 2.	Univerzitetna diplomirana socialna delavka	Smer socialnega dela in 7. stopnja izobrazbe		Smer in stopnja izobrazbe
F1	Sem univerzitetna diplomirana socialna delavka. Mislim, da je to 7. stopnja.	Univerzitetna diplomirana socialna delavka	Smer socialnega dela in 7. stopnja izobrazbe		Smer in stopnja izobrazbe
G1	7. stopnja, univerzitetna diplomirana socialna delavka.	Univerzitetna diplomirana socialna delavka	Smer socialnega dela in 7. stopnja izobrazbe		Smer in stopnja izobrazbe
H1	Jaz sem diplomirana socialna delavka.	Diplomirana socialna delavka	Smer socialnega dela in 6. stopnja izobrazbe		Smer in stopnja izobrazbe

I1	Jaz sem univerzitetna diplomirana socialna delavka.	Univerzitetna diplomirana socialna delavka	Smer socialnega dela in 7. stopnja izobrazbe		Smer in stopnja izobrazbe
J1	Jaz sem univerzitetna diplomirana socialna delavka.	Univerzitetna diplomirana socialna delavka	Smer socialnega dela in 7. stopnja izobrazbe		Smer in stopnja izobrazbe
K1	7. stopnja, univerzitetna izobrazba, socialno delo.	Univerzitetna diplomirana socialna delavka	Smer socialnega dela in 7. stopnja izobrazbe		Smer in stopnja izobrazbe
L1	Univerzitetna diplomirana socialna delavka.	Univerzitetna diplomirana socialna delavka	Smer socialnega dela in 7. stopnja izobrazbe		Smer in stopnja izobrazbe
M1	7. stopnja, univerzitetna diplomirana socialna delavka.	Univerzitetna diplomirana socialna delavka	Smer socialnega dela in 7. stopnja izobrazbe		Smer in stopnja izobrazbe
A2	7 let pa pol.	7 let pa pol delovne dobe na CSD			Delovna doba na CSD-ju
B2	Na CSD sem zaposlena 31 let.	31 let delovne dobe na CSD-ju			Delovna doba na CSD-ju
C2	Na centru delam 1 leto in 1 mesec.	1 leto in 1 mesec delovne dobe na CSD			Delovna doba na CSD-ju
Č2	Od 2007, to je 13 let.	13 let delovne dobe na CSD-ju			Delovna doba na CSD-ju
D2	Od 2013, se pravi 7 let.	7 let delovne dobe na CSD-ju			Delovna doba na CSD-ju
E2	Na CSD-ju delam 9 let.	9 let delovne dobe na CSD-ju			Delovna doba na CSD-ju
F2	Delala sem na več CSD-jih. Vse skupaj 16 let.	16 let delovne dobe na CSD-ju			Delovna doba na CSD-ju
G2	36 let.	36 let delovne dobe na CSD-ju			Delovna doba na CSD-ju
H2	16 let.	16 let delovne dobe na CSD-ju			Delovna doba na CSD-ju
I2	Od leta 2006, sicer sem od leta 2006 do 2010 delala v programu v okviru medgeneracijskega centra, sicer pod okriljem centra za socialno delo. Na strokovnem področju pa delam od leta 2010.	10 let let delovne dobe na CSD-ju			Delovna doba na CSD-ju
J2	Na CSD-ju delam 10 let.	10 let delovne dobe na CSD-ju			Delovna doba na CSD-ju
K2	Od leta 1986, torej točno 34 let.	34 let delovne dobe na CSD-ju			Delovna doba na CSD-ju
L2	Na CSD-ju delam pa 35 let.	35 let delovne dobe na CSD-ju			Delovna doba na CSD-ju
M2	18 let.	18 let delovne dobe na CSD-ju			Delovna doba na CSD-ju

A3a	Trenutno sem pa na ukrepih za zaščito otrok	Delo na ukrepih za zaščito otrok	Varstvo mladoletnih oseb	Varstvo otrok in družine	Področje dela na CSD-ju
A3b	pa na področju skrbništev: odraslih mladoletnim	Izvajanje skrbništva odraslih mladoletnim osebam	Varstvo mladoletnih oseb	Varstvo otrok in družine	Področje dela na CSD-ju
B3	Delam na področju dela varstvo otrok in mladostnikov.	Varstvo otrok in mladoletnih oseb	Varstvo mladoletnih oseb	Varstvo otrok in družine	Področje dela na CSD-ju
B4a	Delam z otroci nad 14 let, ki izvršujejo kazniva dejanja	Delo z mladoletnimi osebami, ki izvršujejo kazniva dejanja	Varstvo mladoletnih oseb	Varstvo otrok in družine	Področje dela na CSD-ju
B4b	ali prekrške,	Delo z mladoletnimi osebami, ki izvršujejo prekrške	Varstvo mladoletnih oseb	Varstvo otrok in družine	Področje dela na CSD-ju
B4c	izvajam izrečene vzgojne ukrepe,	Delo z mladoletnimi osebami, ki jim je izrečen vzgojni ukrep	Varstvo mladoletnih oseb	Varstvo otrok in družine	Področje dela na CSD-ju
B4č	podajam predloge na sodišče (oddaja v zavod, krizni center,...),	Podajanje predlogov na sodišče v zvezi z mladoletnimi osebami	Varstvo mladoletnih oseb	Varstvo otrok in družine	Področje dela na CSD-ju
B4d	obravnavam otroke, ki imajo težave v odrasčanju.	Obravnavam otroke, ki imajo težave v odrasčanju	Varstvo mladoletnih oseb	Varstvo otrok in družine	Področje dela na CSD-ju
B5a	Izvajam tudi socialnovarstvene storitve: prva socialna pomoč	Izvajanje prve socialne pomoči	Prva socialna pomoč	Socialnovarstvene storitve	Področje dela na CSD-ju
B5b	in osebna pomoč	Izvajanje osebne pomoči	Osebna pomoč	Socialnovarstvene storitve	Področje dela na CSD-ju
B5c	ter občasno pomoč družini za dom.	Izvajanje pomoči družini za dom	Pomoč družini za dom	Socialnovarstvene storitve	Področje dela na CSD-ju
C3a	Področje skrbništva za otroke,	Izvajanje skrbništva za mladoletne osebe	Varstvo mladoletnih oseb	Varstvo otrok in družine	Področje dela na CSD-ju
C3b	posebne primere	Izvajanje skrbništva za posebne primere	Skrbnništvo za posebne primere	Skrbnništvo	Področje dela na CSD-ju
C3c	pa za odrasle osebe.	Izvajanje skrbništva za odrasle osebe	Varstvo odraslih	Varstvo odraslih	Področje dela na CSD-ju
C4a	Pa na tem področju pač, urejanje zavarovanj,	Urejanje zavarovanj na področju skrbništva		Skrbnništvo	Področje dela na CSD-ju
C4b	vse kar je potrebno, se pravi oprostitev plačila socialno	Oprostitev plačila socialno varstvenih storitev		Skrbnništvo	Področje dela na CSD-ju

	varstvenih storitev,				
C4c	pa pri odločanju tudi za pravice iz javnih sredstev.	Odločanje o pravicah iz javnih sredstev		Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev	Področje dela na CSD-ju
Č3a	Zdej trenutno pa delam z mladoletnimi v kazenskem postopku,	Delo z mladoletnimi osebami, ki so v kazenskem postopku	Varstvo mladoletnih oseb	Varstvo otrok in družine	Področje dela na CSD-ju
Č3b	mladoletni, ki so v prekršku,	Delo z mladoletnimi osebami, ki izvajajo prekrške	Varstvo mladoletnih oseb	Varstvo otrok in družine	Področje dela na CSD-ju
Č3c	potem mladoletniki, ki jim sodišče izreče kakršenkoli vzgojni ukrep.	Delo z mladoletnimi osebami, ki jim je izrečen vzgojni ukrep	Varstvo mladoletnih oseb	Varstvo otrok in družine	Področje dela na CSD-ju
Č4a	Potem polnoletni v sodnem postopku,	Delo z odraslimi v sodnem postopku	Varstvo odraslih	Varstvo odraslih	Področje dela na CSD-ju
Č4b	polnoletni na prestajanju zaporne kazni,	Delo z odraslimi na prestajanju zaporne kazni	Varstvo odraslih	Varstvo odraslih	Področje dela na CSD-ju
Č4c	po prestajanju, se pravi postpenala,	Delo z odraslimi po prestajanju zaporne kazni	Varstvo odraslih	Varstvo odraslih	Področje dela na CSD-ju
Č5	oprostitve plačila institucionalnega varstva,...	Oprostitve plačila institucionalnega varstva	Varstvo odraslih	Varstvo odraslih	Področje dela na CSD-ju
Č6	En del, v bistvu mentorstvo javni delavki oz. laični delavki, ki dela v programu pomoč družini za dom.	Mentorstvo javni delavki oz. laični delavki v programu pomoč družini za dom	Pomoč družini za dom	Socialnovarstvene storitve	Področje dela na CSD-ju
Č7a	Preživnine,	Urejanje preživnin	Varstvo mladoletnih oseb	Varstvo otrok in družine	Področje dela na CSD-ju
Č7b	predhodno družinsko svetovanje na področju preživnin,...	Predhodno svetovanje v zvezi s preživninami		Varstvo otrok in družine	Področje dela na CSD-ju
Č8a	Aja, pa vložen pregon še, predkazenski postopek – mladoletnih,	Delo pri predkazenskem postopku mladoletnih oseb	Varstvo mladoletnih oseb	Varstvo otrok in družine	Področje dela na CSD-ju
Č8b	polnoletnih...	Delo z odraslimi v predkazenskem postopku	Varstvo odraslih	Varstvo odraslih	Področje dela na CSD-ju
Č9	Pa PSP s povzročitelji nasilja.	Izvajanje prve socialne pomoči s povzročitelji nasilja	Prva socialna pomoč	Socialnovarstvene storitve	Področje dela na CSD-ju
D3a	Recimo js mam skrbništvo nad mladoletnimi,	Izvajanje skrbništva za mladoletne	Varstvo mladoletnih oseb	Varstvo otrok in družine	Področje dela na CSD-ju
D3b	potem mam urejanje	Predhodno svetovanje		Varstvo otrok in družine	Področje dela na CSD-ju

	predhodnega svetovanja,				
D3c	zdej po novem družinskem zakoniku pa urejanje stikov med otroci in starši	Urejanje stikov med otroci in starši		Varstvo otrok in družine	Področje dela na CSD-ju
D3č	pa posvojitve	Posvojitve		Varstvo otrok in družine	Področje dela na CSD-ju
D3d	pa spremembo osebnega imena, kar pa zdej itak gre v okviru predhodnega svetovanja tako da to pomoje ni več ločena zadeva, ker včasih je blo,	Sprememba osebnega imena		Varstvo otrok in družine	Področje dela na CSD-ju
D4a	Potem delam tudi na področju socialno varstvenih storitev, recimo pomoč družini za dom,	Izvajanje pomoči družini za dom	Pomoč družini za dom	Socialnovarstvene storitve	Področje dela na CSD-ju
D4b	osebna pomoč,	Izvajanje osebne pomoči	Osebna pomoč	Socialnovarstvene storitve	Področje dela na CSD-ju
E3	sedaj pa imam: težave v duševnem zdravju,	Delo z uporabniki, ki imajo težave v duševnem zdravju		Varstvo odraslih	Področje dela na CSD-ju
E4	vključitev v institucionalno varstvo (vključitev v vdc, domsko varstvo),	Vključitev v institucionalno varstvo		Varstvo odraslih	Področje dela na CSD-ju
E5	osebna pomoč,	Izvajanje osebne pomoči	Osebna pomoč	Socialnovarstvene storitve	Področje dela na CSD-ju
E6	varstvo invalidov,	Varstvo ljudi z ovirami		Varstvo ljudi z ovirami	Področje dela na CSD-ju
E7	varstvo starejših.	Varstvo odraslih		Varstvo odraslih	Področje dela na CSD-ju
F3	Zdej trenutno delam na področju skrbništva: skrbništvo – odrasli.	Izvajanje skrbništva za odrasle osebe		Varstvo odraslih	Področje dela na CSD-ju
F4a	Delam tud storitve, se prav: prvo socialno pomoč,	Izvajanje prve socialne pomoči	Prva socialna pomoč	Socialnovarstvene storitve	Področje dela na CSD-ju
F4b	pomoč družini za dom,	Izvajanje pomoči družini za dom	Pomoč družini za dom	Socialnovarstvene storitve	Področje dela na CSD-ju
F4c	osebna pomoč.	Izvajanje osebne pomoči	Osebna pomoč	Socialnovarstvene storitve	Področje dela na CSD-ju
G3	Zdej delam področje duševnega zdravja	Delo z uporabniki, ki imajo težave v duševnem zdravju		Varstvo odraslih	Področje dela na CSD-ju
G4	potem varstvo otrok in družine,	Varstvo otrok in družine		Varstvo otrok in družine	Področje dela na CSD-ju

G5	Nasilje v družini	Nasilje v družini		Varstvo otrok in družine	Področje dela na CSD-ju
G6	to se pravi tudi družinska razmerja odraslih oseb, vse kar je v zvezi pa je treba urejat,	Urejanje družinskih razmer odraslih		Varstvo odraslih	Področje dela na CSD-ju
G7	socialna pomoč	Izvajanje prve socialne pomoči	Prva socialna pomoč	Socialnovarstvene storitve	Področje dela na CSD-ju
G8a	pa te storitve za družine	Izvajanje storitev za družine		Varstvo otrok in družine	Področje dela na CSD-ju
G8b	in odrasle	Izvajanje storitev za odrasle		Varstvo odraslih	Področje dela na CSD-ju
G8c	in družine z mladoletnimi otroki.	Izvajanje storitev za družine z mladoletnimi otroki		Varstvo otrok in družine	Področje dela na CSD-ju
H3	Zdej trenutno delam na področju varstva odraslih.	Varstvo odraslih		Varstvo odraslih	Področje dela na CSD-ju
I3	Področje varstva odraslih pokrivam.	Varstvo odraslih		Varstvo odraslih	Področje dela na CSD-ju
I4	In sicer delam z uporabniki, ki imajo težave v duševnem zdravju.	Delo z uporabniki, ki imajo težave v duševnem zdravju	Težave v duševnem zdravju	Varstvo odraslih	Področje dela na CSD-ju
I5	Pa potem na področju preprečevanja nasilja v družini .	Nasilje v družini		Varstvo otrok in družine	Področje dela na CSD-ju
I6a	V okviru socialno varstvenih storitev... Invalidi	Delo z ljudmi z ovirami v okviru socialnovarstvenih storitev		Socialnovarstvene storitve	Področje dela na CSD-ju
I6b	in PSP.	Izvajanje prve socialne pomoči	Prva socialna pomoč	Socialnovarstvene storitve	Področje dela na CSD-ju
J3	Zdej trenutno delam področje varstvo družine in mladostnikov.	Delo z družinami in mladoletnimi osebami		Varstvo otrok in družine	Področje dela na CSD-ju
K3	Delam na področju sodelovanja z rejniškimi družinami.	Sodelovanje z rejniškimi družinami	Rejništvo	Varstvo otrok in družine	Področje dela na CSD-ju
K4	Pri tem delu imam splošno spremljanje otrok v rejništvu.	Splošno spremljanje otrok v rejništvu	Rejništvo	Varstvo otrok in družine	Področje dela na CSD-ju
K5	Potem mam pa še prvo socialno pomoč	Izvajanje prve socialne pomoči	Prva socialna pomoč	Socialnovarstvene storitve	Področje dela na CSD-ju
L3	Na socialnovarstvenih prejemkih, to so te denarne pomoči.	Izvajanje denarnih pomoči		Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev	Področje dela na CSD-ju
M3	2 leti pa zdaj kot vodja enote oz. uradno se imenujemo kot	Vodja enote oz. pomočnica direktorja		Vodstvo enote	Področje dela na CSD-ju

	pomočniki direktorja na enoti.				
M4a	Vključujem se v čisto vsa področja strokovne narave, se pravi področje uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, področje družine, področje varstva mladostnikov, področje varstva odraslih, pravno varstvo, starševsko varstvo...	Vključevanje v vsaj področja dela na enoti		Vsa področja dela	Področje dela na CSD-ju
M4b	V vse to sem vključena, tam kjer me strokovni delavci rabijo, kjer so, bom rekla, sami prekratki, kjer rabijo konzultacijo, kjer rabijo določen napotek, mogoče mal večjo sigurnost...	Pomoč strokovnim delavcem na enoti		Vodstvo enote	Področje dela na CSD-ju
M4c	Konkretno sama pa ne delam na posameznem področju, ampak usmerjam in strokovno vodim enoto.	Usmerjanje in vodenje enote		Vodstvo enote	Področje dela na CSD-ju
A4	Bom rekla, da so v okviru ukrepov vsi uporabniki napoteni, ker to ni najbolj prijazno področje.	Vsi uporabniki so v okviru ukrepov napoteni	Kjer se izvajajo ukrepi	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
A5	Glede skrbništev pa bom rekla, da je polovico napoteni iz drugih institucij kot so sodišča, policija, zdravstvene institucije, polovica je pa, bom rekla, ko svojci pridejo tudi, ane.	Uporabniki na področju skrbništva so napoteni tako formalno kot neformalno	Na področju skrbništva	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
A6	Zelo malo je v okviru skrbništev, da bi uporabniki sami prišli.	Malo je prostovoljnih uporabnikov	Na področju skrbništva	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so

					napoteni, med različnimi področji dela
A7	Bom rekla, "nenapoteni" so zgolj uporabniki, ki pridejo po informacije, katerim se nudi pomoč, ki ji na centru rečemo prva socialna pomoč oz. na nek način informiranje. Ko pač pridejo po informacijo "kako in kaj".	Prostovoljni uporabniki prihajajo le po informacije	Redko srečevanje s prostovoljnimi uporabniki		Srečevanje s prostovoljnimi uporabniki
A8	Načeloma, ko pa se gre za kakršnekoli druge stvari, storitve, sploh bom rekla, kar se tiče ukrepov za zaščito otrok, tam pa so, bom rekla, mi temu včasih rečemo "prisilno prostovoljno".	Za ostale stvari, ko uporabniki ne prihajajo zgolj po informacije, pa so načeloma napoteni	Ko ne gre zgolj za informiranje	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
B6	Skoraj dnevno se srečujem z uporabniki, ki so napoteni,	Skoraj dnevno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni		Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
B7	Večino mojega dela predstavlja delo z uporabniki, ki so napoteni,	Večino dela predstavlja delo z uporabniki, ki so napoteni		Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
B8	v manjšem delu pa delam z uporabniki, ki se sami želijo vključiti v določeno socialno varstveno storitev	Srečevanje s prostovoljnimi uporabniki je manj pogosto	Redko srečevanje s prostovoljnimi uporabniki		Srečevanje s prostovoljnimi uporabniki
B9	Vsak dan.	Dnevno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Vsakodnevno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
C5	Na področju skrbništva je večina uporabnikov napotenih, neprostovoljnih.	Večina uporabnikov na področju skrbništva je napotenih	Na področju skrbništva	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
C6	Am, naši varovanci... Dejansko noben ne pride prostovoljno.	Nihče od uporabnikov, ki so postavljeni pod skrbništvo ne pride prostovoljno	Na področju skrbništva	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med

					različnimi področji dela
C7	Sama postavitev pod skrbništvo je potem tak neprosto volen dogodek.	Postavitev pod skrbništvo ni prostovoljna	Na področju skrbništva	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
C8a	Tako da, dejansko večina teh je neprosto voljnih, napoteni iz strani institucije	Večina uporabnikov na področju skrbništva za odrasle osebe je napoteni iz strani institucije	Napotitev s strani institucij	Formalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
C8b	al pa iz strani svojcev, sorodnikov.	Uporabniki so lahko napoteni iz strani sorodnikov	Napotitev s strani sorodnikov	Neformalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
C9	Dejansko vsakodnevno.	Dnevno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Vsakodnevno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
Č10	Napotenimi? Pogosto.	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni		Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
Č11	Zelo pogosto bom rekla, večina uporabnikov lahko rečem, da je napotena na mojem področju.	Večina uporabnikov je napoteni na področju varstva otrok in družine, varstva odraslih ter pri prvi socialni pomoči s povzročitelji nasilja	Večina uporabnikov je napoteni na več področjih	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
D5	Zdej tle pr nas recimo, da je predhodno svetovanje v primeru, da pride do razpada oz. razveze, smo mi nujna vstopna točka, ane.	Prihod na center za socialno delo je obvezen v primeru razpada zunajzakonske skupnosti oz. razveze	Na področju varstva otrok in družine	Občasno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
D6a	Se pravi, eden od partnerjev se strinja z razpadom, pa pride, poišče sam informacije,	Eden od partnerjev pride prostovoljno, drugi pa je napoten	Na področju varstva otrok in družine	Občasno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
D6b	en drug pa se ne. Pa da recimo js bi, njega v tem delu že vseen dala da je nekak napoten oz. da ni glih prostovoln oz. da	Eden od partnerjev pride prostovoljno, drugi pa je napoten	Na področju varstva otrok in družine	Občasno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela

	je pršu zaradi spleta okoliščin, ker je mogu prit,				
D7	V okviru pomoči družini za dom, včasih sodišče tud napoti al posameznega starša al pa oba starša k nam v storitev	V okviru pomoči družini za dom je včasih tudi en starš napoten ali oba	Na področju socialnovarstvenih storitev	Občasno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
D8a	Pa mogoče je zadeva tud v tem, če je eden od staršev želel spremenit, ne vem,... Al obliko stikov al znesek preživnine...	Samo eden izmed staršev je želel spremembo oblike stikov ali znesek preživnine, drugi pa ne	Na področju varstva otrok in družine	Občasno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
D8b	Drug pa ne. Morta pridt pa recimo oba. Tk da v tem delu bi potem tud tist ta drug potem bil napoten oz. neprostopoln.	Samo eden izmed staršev je želel spremembo oblike stikov ali znesek preživnine, drugi pa ne	Na področju varstva otrok in družine	Občasno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
D9	Pa recimo ker izvajam še stike pod nadzorom, tam so mogoče tud napoteni. Stike pod nadzorom določi sodišče, ane. Starš ni nujno, da se s tem strinja, ampak če želi imet stike z otrokom, se v bistvu mora udeležit stika kot je določeno,	Starši se morajo udeleževati stikov pod nadzorom kot jih določi sodišče ne glede na to ali se strinjajo s tem ali ne	Na področju varstva otrok in družine	Občasno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
D10	Lahko rečem velikokrat,	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni		Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
D11	bi rekla, ne vem, da je tam enih 30-40% pa vseen ljudi, ki nekak ne bi želel prit, ampak so mogli prit.	Uporabnikov, ki so napoteni je približno med 30 do 40%	Nekaj uporabnikov je napotnih	Občasno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
D12	Večina jih pa še vedno pride zaradi tega, ker itak vejo, da smo mi tle institucija, ki je namenjena podpori, pomoči in bodo tle dobili	Večina uporabnikov pride na CSD, ker vedo, da bodo tam dobili informacije	Nekaj uporabnikov je posredno napotnih	Občasno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni

	informacije in bodo od kle naprej vedl kako postopat v prihodnosti.				
D13	Ampak so pa tudi tisti, ki pridejo recimo prostovoljno oz. da pač majo neko željo oz. neki storit sami...	Nekaj je prostovoljnih uporabnikov			Srečevanje s prostovoljnimi uporabniki
D14	Pridejo večkrat z nekim takim nezaupanjem.	Uporabniki pridejo na CSD z nezaupanjem	Nezaupljivost	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
D15	Pač javna podoba centra za socialno delo je precej šibka	Javna podoba centra za socialno delo je šibka	Javna podoba CSD-ja	Širši družbeni problem	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
D16a	in ljudje večkrat pridejo z nekimi al nerealnimi pričakovanji, v smislu kaj bomo mi kle lahko nardil pa so potem razočarani	Uporabniki prihajajo na center za socialno delo z nerealnimi pričakovanji	Pričakovanja uporabnikov	Širši družbeni problem	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
D16b	al pridejo z nekimi, ne vem, predsodki, na kak način kle delamo in kako bo	Uporabniki pridejo na CSD s predsodki o tamkajšnjem delu	Mišljenje uporabnikov	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
D17	in tud takrat recimo težje sodelujejo z nami.	Sodelovanje z uporabniki je težje, kadar imajo nerealna pričakovanja in/ali predsodke do CSD-ja	Mišljenje uporabnikov	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
D18	tk da bi rekla, da se velikokrat pojavijo tuki, no, tud recimo na preteklo koledarsko leto, bi blo mogoče opaziti tako dinamiko.	Srečevanje z uporabniki, ki so napoteni je bilo v zadnjem koledarskem letu pogosto		Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
E8a	Napoteni so zame vsi tisti, ki so napoteni ali od sodelavke	Uporabniki so lahko napoteni od sodelavk	Napotitev znotraj CSD-ja	Formalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
E8b	ali od neke institucije.	Socialna delavka dobi pobudo iz strani neke institucije	Napotitev s strani institucij	Formalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

E9	Nek delež je tudi takih ljudi, ki sam od sebe pride se pozanimat kaj lahko stori	Nekaj je prostovoljnih uporabnikov			Srečevanje s prostovoljnimi uporabniki
E10a	Pri tistih, ki pa so napoteni iz policije pa je potrebno bolj vztrajati	Pri uporabnikih, ki so napoteni iz strani policije je potrebne več vztrajnosti	Vztrajnost pri delu z uporabniki, ki so napoteni	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
E10b	in najprej začeti definicijo problema.	Pri uporabnikih, ki so napoteni iz strani policije je potrebno najprej začeti z definicijo problema	Delo na instrumentalni definiciji problema	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
E10c	Torej pomagat uporabniku, da uvidi v čem je ravnal napak.	Uporabniku, ki je napoten iz strani policije je potrebno pomagat, da uvidi svoje napačno dejanje	Uvid problema	Uporabnikova soudeležnost	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
E10č	Potem pa tudi delat na iskanju virov moči.	Potrebno je delati na iskanju virov moči	Iskanje virov moči	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
E11	Tako, da bi rekla, da se pogosto srečujem z uporabniki, ki so napoteni,	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni		Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
E12	vendar je obojih (prostovoljnih in uporabnikov, ki so napoteni) veliko. Lahko rečeva pol, pol.	Polovica uporabnikov je napotenih in polovica je prostovoljnih	Nekaj uporabnikov je napotenih	Občasno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
E13	V povprečju jih najmanj 30 napotenih na mesec.	Socialna delavka se na mesec srečuje z najmanj 30 uporabniki, ki so napoteni	Nekaj uporabnikov je napotenih	Občasno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
F5	Na CSD-ju se mi zdi, ampak to je čist tko moje mnenje, ane.. Da tko al tko so vsi posredno neprostovoljni uporabniki,	Mnenje socialne delavke, da so vsi uporabniki na CSD posredno napoteni	Nekaj uporabnikov je posredno napotenih	Občasno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
F6a	Ker rabijo, zato da uveljavljajo neke pravice	Uporabniki so posredno napoteni, ker morajo priti na CSD, da lahko uveljavljajo neke pravice	Nekaj uporabnikov je posredno napotenih	Občasno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
F6b	al rabijo zato ker jih mi povabmo, ker dobimo neko	Uporabniki so posredno napoteni, ker so	Nekaj uporabnikov je posredno napotenih	Občasno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni

	poročilo, nekih inštitucij ...	povabljeni na CSD			
F7a	Al je to neka policija,	Uporabniki so lahko napoteni iz strani policije	Napotitev s strani policije	Formalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
F7b	Al so to neka opažanja drugih ljudi	Uporabniki so napoteni na podlagi opažanj drugih ljudi	Napotitev na podlagi opažanj drugih ljudi	Različni viri napotitve	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
F8	Tko da v bistvu nekih ljudi, ki se sami, samoiniciativno na nas obrnejo, je pravzaprav bolj mal.	Malo je ljudi, ki se samoiniciativno obrnejo na CSD	Redko srečevanje s prostovoljnimi uporabniki		Srečevanje s prostovoljnimi uporabniki
F9	V tem zadnjem letu delam na področju skrbništva, tko da tega ni blo tolk	Na področju skrbništva ni toliko uporabnikov, ki so napoteni	Na področju skrbništva	Redko srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
F10	Sm pa mela tud ta PSP s povzročitelji nasilja. No ti sigurno niso bli prostovoljni, ane.	Povzročitelji nasilja na prvi socialni pomoči so uporabniki, ki so napoteni	Kjer je prisotno nasilje	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
F11	Pa tale PSP neurejene družinske razmere, tud tuki pravzaprav niso prostovoljni.	Na prvi socialni pomoči v okviru neurejenih družinskih razmer so uporabniki napoteni	Na področju varstva otrok in družine	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
F12a	Potem zarad nekih poročil, kot sm rekla: policije	Uporabniki so lahko napoteni iz strani policije	Napotitev s strani policije	Formalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
F12b	al pa nekih, tko, opažanj zdravnika, ane... Potem dobijo vabilo sem.	Uporabniki, ki so vabljeni na CSD na podlagi opažanj zdravnika so napoteni	Napotitev s strani zdravstva	Formalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
F13a	Pa tud tele osebne pomoči, ane.	Uporabniki so posredno napoteni, ker morajo priti na CSD, da lahko uveljavljajo neke pravice	Nekaj uporabnikov je posredno napotениh	Občasno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
F13b	Pomoč družini za dom. Tud tuki se gre za to, da je dostkrat zato, da ohranjajo neke pravice, pr uveljavljanju... Recimo, da so	Uporabniki so posredno napoteni, ker morajo priti na CSD, da lahko uveljavljajo neke pravice	Nekaj uporabnikov je posredno napotениh	Občasno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni

	aktivni, pa ne morjo bit aktivni na trgu dela, ane. Morjo bit pa pr ns in je v bistvu nekako, se jim ponudi vključitev v osebno pomoč. In bi tud tuki težko govoru o neki prostovoljnosti .				
G9a	Ko nam sodišče	Uporabniki so lahko napoteni iz strani sodišča	Napotitev s strani sodišča	Formalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
G9b	oz. policija pošle kaka poročila,	Uporabniki so lahko napoteni iz strani policije	Napotitev s strani policije	Formalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
G10	Tk da tega je kr precej potem pa jih mi povabimo na pogovor	Uporabnikov, ki so napoteni je kar precej		Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
G11	in tu se kr precej srečujemo s tem, da ne pridejo iz njihovega interesa.	Precej je uporabnikov, ki ne pridejo iz lastnega interesa		Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
G12	Tak da je ta pristop mal drugačn kot pa tam kjer pač nekdo pride zaradi stiske	Pri uporabnikih, ki so napoteni je pristop drugačen	Drugačen pristop dela	Način dela z uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
G13	al pa da pride npr. eden od svojcev, ki sam začuti stisko pa bi rad da potem tudi drugega povabimo.	Uporabniki so lahko napoteni na podlagi opažanj svojcev	Napotitev s strani sorodnikov	Neformalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
G14	Tk da bom rekla, da se kr dnevno srečujemo s temi... Js mam v glavi bolj izraz neprostovoljnimi uporabniki.	Dnevno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni		Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
G15	Precej pogosto je pr mojem delu to.	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni		Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
G16	Teh uporabnikov v zadnjem letu je blo veliko.	V zadnjem letu je bilo veliko uporabnikov, ki so napoteni		Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
G17	Tudi na področju duševnega zdravja...	Veliko je uporabnikov, ki so napoteni na področju težav v duševnem	Na področju težav v duševnem zdravju	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela

G18a	Tu delamo bolj z, ne vem, ko policija pošlje za kake ko majo težave	Uporabniki, ki imajo težave v duševnem zdravju so lahko napoteni iz strani policije	Napotitev s strani policije	Formalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
G18b	tudi kake grožnje s samomorom pa tem, k jih potem povabimo.	Napoteni so uporabniki, pri katerih se pojavljajo grožnje s samomorom	Na področju težav v duševnem zdravju	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
G19a	Al pa predvsem tam je težko, kjer so kaki taki večji zapleti, da ogrožajo sebe al pa druge. Da gre za oblike, ko mi potem urejamo zdravljenje brez privolitve	Kadar uporabniki ogrožajo sebe ali druge so napoteni na zdravljenje brez privolitve	Napotitev s strani CSD-ja	Formalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
G19b	al pa namestitve v zavodsko oskrbo, varovalni oddelek brez privolitve	Kadar uporabniki ogrožajo sebe ali druge so lahko napoteni v varovalni oddelek	Napotitev s strani CSD-ja	Formalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
G20	Tu mam teh primerov, so kaki... 4 do 5 letno iz tega področja.	4 do 5 primerov letno je napotenih iz strani CSD-ja na zdravljenje in/ali zavodsko oskrbo	Nekaj uporabnikov je napotenih	Občasno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
G21	Iz teh družinskih razmer jih je pa kr.	Veliko je uporabnikov, ki so napoteni na področju neurejenih družinskih razmer	Na področju varstva otrok in družine	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
G22	Ampak bom rekla, da je na teden kakih... Ene 3-4 primeri,	Na teden so 3-4 primeri uporabnikov, ki so napoteni	Nekaj uporabnikov je napotenih	Občasno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
G23	Tk da ja, je pogosto.	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni		Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
H4	Js bom rekla, da kr pogosto.	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni		Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
H5	sem prej delala s povzročitelji oz. žrtvami nasilja po izrečenemu ukrepu prepovedi približevanja. Kar pomeni, da smo mi iz strani	Na področju dela s povzročitelji nasilja so uporabniki napoteni	Kjer je prisotno nasilje	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela

	regijske interventne službe oz. iz strani policije obveščeni o nasilju. To pomeni, da mi dejansko vstopimo... Glih ne na taki prostovoljni bazi, da bi oseba sama prišla pa poiskala pomoč, ampak dejansko jo mi povabimo,				
H6a	Pri kršitvi je po navadi tk, da je kr neki uvida že v začetku no, zakaj jih vabimo, da dejansko ni potrebe po pomoči	Pri kršitvi po navadi uporabnik ima nekaj uvida zakaj je bil vabljen na CSD	Uvid v problem	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri in prakse
H6b	pri nasilju je to kr vlko.	Na področju nasilja je veliko uporabnikov, ki so napoteni	Kjer je prisotno nasilje	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
H7	Vlkokrat se zgodi, da pridejo, ne vem,... Kaki sosedi poročat kaj se dogaja pa kk bi moglo za, ne vem, določenega posameznika bit poskrbljeno, "denarno pomoč prejema, pije, dejte nekaj naredit, ukrepajte..."	Pogosto sosedge poročajo, da bi bilo potrebno kaj narediti pri kateremu uporabniku	Napotitev s strani sosedov	Neformalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H8	Konec koncev mam socialnovarstvene storitve, kar pomeni, da pač oseba se prostovoljno vključi.	V socialnovarstvene storitve naj bi se uporabnik prostovoljno vključil	Strinjanje uporabnika	Uporabnikova sodelovanje	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H9	Js bom rekla, vlko je tih neprostovoljnih in naša naloga tule v tem delu je, da iz neprostovoljnih nekako preidemo v to fazo	Naloga socialne delavke je, da pomaga uporabniku, da preidejo v fazo prostovoljnih uporabnikov	Prehod uporabnika v fazo prostovoljnosti	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

	prostovoljnih uporabnikov.				
H10	Ampak, če pa že pridejo, potem se mi zdi, da pa tule je kr vlko ljudi nekako pol, skušamo pripraviti oz. motivirati v tem delu, da je pol par razgovorov tud, recmo, pri ukrepu, da pol nadaljujemo z neko obravnavo, ko je možna skupaj.	Če uporabniki, ki so napoteni pridejo na CSD, jih socialne delavke skušajo motivirati za sodelovanje v nadaljnjih pogovorih, ukrepih, obravnavah...	Motivirati uporabnika	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H11	Kaka pomoč družini.	Pri pomoči družini so tudi uporabniki, ki so napoteni	Na področju varstva otrok in družine	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
H12	Vlko je takih, ko so napoteni. Na podlagi, ne vem,... Sej pravim tud na.. Mogoče mladostniki.	Veliko je mladoletnih oseb, ki so napotene	Na področju varstva otrok in družine	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
H13	Zdej en del mladostnikov ma družbeno koristno delo. Tam dejansko vstopiš na podlagi tega.	Nekaj mladoletnih oseb je napotnih na podlagi družbeno koristnega dela	Družbeno koristno delo	Vzrok za napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H14	Pol včasih smo mi na centru delali tto alternativno kaznovanje. Dejansko so bli spet povabljeni na podlagi odločitve sodišča.	Včasih so mladoletne osebe bile napotene na podlagi alternativnega kaznovanja	Alternativno kaznovanje	Vzrok za napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H15	Rečmo tud, ne vem,... Če pridejo sorodniki se zanimat za ostarelega starša, so dejansko spet oni. Ja mi dejansko odpremo oz. storitev prve socialne pomoči nudimo tistemu, ko je prišel k nam.	Starejše osebe so lahko napotene iz strani sorodnikov	Napotitev s strani sorodnikov	Neformalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H16	Tk da nikoli v teh delih ne vstopamo, če uporabnik tega	Vendar se mora v določenih primerih	Strinjanje uporabnika	Uporabnikova soudeležnost	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

	ne želi. Ne more kr vsak prit na center pa ne vem... "Tam pa tam se neki dogaja".	uporabnik, ki je napoten sam strinjati, da CSD lahko začne delati na njegovem primeru			
H17	Razlika je, če se dogaja nasilje al če je nekdo ogrožen. Tu ni debate. Tam dejansko mi takoj vstopimo, preverimo in če je potrebno, ne vem, nudimo pomoč, če pa ne, se pa dejansko zadeva zaključi,	Če gre za nasilje in je nekdo ogrožen, CSD začne z delom brez strinjanja uporabnikov	Delo brez privolitve uporabnika	Delo po uradni dolžnosti	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H18	Am... Kr vlko.	V zadnjem letu je bilo veliko uporabnikov, ki so napoteni		Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
H19a	K nas večkrat kontaktirajo vlko tud bolnice	Uporabniki so lahko napoteni iz strani bolnišnice	Napotitev s strani zdravstva	Formalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H19b	al pa patronažna služba na terenu	Uporabniki so lahko napoteni iz strani patronažne službe	Napotitev s strani zdravstva	Formalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H19c	al pa, ne vem, psihiatrična bolnišnica.	Uporabniki so lahko napoteni iz strani psihiatrične bolnišnice	Napotitev s strani zdravstva	Formalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H20	Tk da zdej iz tega vidika midve že mogoče loh tud gledava, da so oni prepoznali neko potrebo, ni nujno pa da so že uporabniki sami.	V nekaterih primerih so drugi prepoznali neko potrebo za katero ni nujno, da jo je prepoznal tudi uporabnik, ki je napoten	Uvid problema	Uporabnikova soudeležnost	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H21	Tk da zdej če to gledava... V tem delu jih je kr vlko, no. Je pol većinoma uporabnikov, ki so napoteni.	Večina uporabnikov je napotenih		Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
I7	Bom rekla, kr velik procent oz. većina je napotenih.	Večina uporabnikov je napotenih		Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
I8	Če že ne druge, večkrat v okviru, recimo, pravic po katere pridejo na center za socialno delo, ker žal smo centri zelo znani po tem "urejanju	Uporabniki so večkrat iz napoteni iz področja uveljavljanja pravic iz javnih sredstev na druga področja	Napotitev znotraj CSD-ja	Formalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

	pravic iz javnih sredstev" in večkrat v okviru urejanja teh pravic so napoteni tudi na druge pomoči.				
I9	večja mera je napotnih.	Večina uporabnikov je napotnih		Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
I10	Al delam na področju nasilja... Največkrat se začne oz. pridem v prvi stik na podlagi izrečenga ukrepa prepovedi približevanja.	Prvi stik na področju nasilja se največkrat začne na podlagi izrečenega ukrepa prepovedi približevanja	Na podlagi izrečenega ukrepa prepovedi približevanja	Prvi stik	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
I11	Več je tega kot pa to, da pride oseba sama. Se zgodi, ampak je manj tega, da pridejo po informacijo oz. ti pride zaupat, da se ji nasilje dogaja.	V manj primerih pride uporabnik oz. uporabnica prostovoljno po informacije oz. zaupat, da se ji/mu dogaja nasilje	Kjer je prisotno nasilje	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
J4a	Največkrat je to iz strani policije, kjer dobimo pač, al je to obvestilo o ukrepu prepovedi približevanja, kjer gre za nasilje	Največkrat so uporabniki napoteni v okviru prepovedi približevanja o kateri je CSD obveščen iz strani policije	Izrečen ukrep prepovedi približevanja	Vzrok za napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
J4b	ali pa da smo preko policije seznanjeni o sumu kaznivega dejanja.	Uporabniki so lahko napoteni iz strani policije tudi na podlagi suma o kaznivem dejanju	Sum o kaznivem dejanju	Vzrok za napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
J5	Največkrat je to na mojem področju, ko gre za zanemarjanje mladoletnega otroka pa da moramo tu pripraviti kako poročilo.	Največkrat so uporabniki napoteni na podlagi prepovedi približevanja ali suma o kaznivem dejanju, ko gre za zanemarjanje mladoletnega otroka	Zanemarjanje mladoletne osebe	Vzrok za napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
J6	To pomeni, da tud na osnovi predhodnega posredovanja policije vstopimo v družino.	Socialne delavke vstopijo na osnovi posredovanja policije	Napotitev s strani policije	Formalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
J7a	Potem je s strani šole. Da nam šola pošlje poročilo o učencu, ki ima	Učenec je lahko napoten s strani šole, če tam opažajo, da ima težave v vedenju	Težave v vedenju učenca	Vzrok za napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

	določene težave v vedenju				
J7b	al pa opažajo pomanjkljivo skrb za njihovega učenca.	Učenec je lahko napoten s strani šole, če tam opažajo pomanjkljivo skrb zanj	Zanemarjanje mladoletne osebe	Vzrok za napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
J8a	To je največkrat, torej iz strani policije	Uporabniki so velikokrat napoteni iz strani policije	Napotitev s strani policije	Formalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
J8b	al pa iz strani šolstva.	Uporabniki so velikokrat napoteni s strani šole	Napotitev s strani šole	Formalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
J9	Zlo redkokdaj dobimo iz strani zdravstva.	Uporabniki so redkokdaj napoteni iz strani zdravstva	Napotitev s strani zdravstva	Formalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
J10	So obdobja, ko je več in so obdobja, ko je manj.	Različna obdobja srečevanja z uporabniki, ki so napoteni		Občasno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
J11	lah rečem, da dobim nekje 2 na teden, recimo.	Socialna delavka obravnava 2 napotena uporabnika na teden	Nekaj uporabnikov je napotnih	Občasno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
J12	Zdej en del, /.../ pa iz strani sodišča. Kadar gre za sum kaznivega dejanja, kamor so vključeni oz. so ga povzročili mladoletniki.	Mladoletne osebe so napotene iz strani sodišča, kadar gre za sum, da so povzročili kaznivo dejanje	Sum o kaznivem dejanju	Vzrok za napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
J13	Tk da v tem delu tudi vstopimo na podlagi poročila sodišča.	Uporabniki so lahko napoteni iz strani sodišča	Napotitev s strani sodišča	Formalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
J14	Tk da lah kr dama dva do tri na teden.	Socialna delavka obravnava 2 do 3 napotene uporabnike na teden	Nekaj uporabnikov je napotnih	Občasno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
J15	Tako, da ja... lahko rečeva pogosto.	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni		Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
K6	Praviloma največ, torej najbolj pogosto na tem svojem osnovnem področju... Rejništvo, ane. Mamo stvari dogovorjene, tko da ni to, bi rekla...	Na področju rejništva je socialna delavka za obravnave dogovorjena z uporabniki	Na področju rejništva	Redko srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela

K7	Da ne pridejo po lastni želji? Teh je pa zlo mau.	Zelo malo je uporabnikov, ki so napoteni na področju rejništva	Na področju rejništva	Redko srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
K8a	Večinoma kr pridejo, ker majo kakšne stiske,	Večinoma uporabniki pridejo prostovoljno, ker imajo kakšne stiske	Na področju rejništva	Redko srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
K8b	težave,	Večinoma uporabniki pridejo prostovoljno, ker imajo kakšne težave	Na področju rejništva	Redko srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
K8c	kej uredit,	Večinoma uporabniki pridejo prostovoljno, ker imajo kaj za uredit	Na področju rejništva	Redko srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
K8č	se pogovort...	Večinoma uporabniki pridejo prostovoljno, ker se želijo pogovoriti	Na področju rejništva	Redko srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
K9	Kakšen teden je mogoče nč, kkšn teden eden, ne vem, odvisno.	Na področju rejništva na teden pride od 0 do 1 uporabnik, ki je napoten	Na področju rejništva	Redko srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
K10	Od nič do ena, bom rekla.	Na področju rejništva na teden pride od 0 do 1 uporabnik, ki je napoten	Na področju rejništva	Redko srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
K11	Se mi zdi, da v celem letu je blo zlo mau teh ljudi, k bi recimo bli napoteni pa ne bi bli pripravljeni sem pridt, mislm ne bi to želel, ane.	V zadnjem letu je bilo malo uporabnikov, ki so napoteni na področju rejništva	Na področju rejništva	Redko srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
K12	Na prvi socialni pomoči vedno	Na prvi socialni pomoči uporabniki pridejo	Na področju prve socialne pomoči	Redko srečevanje z	Primerjava pogostosti srečevanja z

	sami pridejo k majo kakšne stiske,	prostovoljno, ker imajo kakšne stiske		uporabniki, ki so napoteni	uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
K13	na področju rejništva pa sodelujem z rejniškimi družinami tko da... Tam tko ali tko sami izražajo potrebo po sodelovanju.	Uporabniki iz rejniških družin sami izražajo potrebo po sodelovanju	Na področju rejništva	Redko srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
L4	Zdej to je zlo težko rečt, ker dejansko pridejo pravzaprav vsi zarad tega ker prinašajo vloge. Tk da to ne bi mogli rečt, da so napoteni, ampak dejansko prihajajo.	Načeloma na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev uporabniki prihajajo prostovoljno	Na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev	Redko srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
L5	To bi bla ogromna številka, če bi vse skup seštela. Zarad tega ker mi pravzaprav dnevno sprejemamo stranke, ane. To je lahko na primer na dan 20, lah jih je pa 50.	Na dan pride veliko uporabnikov na področje uveljavljanja pravic iz javnih sredstev	Veliko število uporabnikov	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
L6	Ampak večinoma pridejo sami,	Načeloma na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev uporabniki prihajajo prostovoljno	Na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev	Redko srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
L7	nekaj pa je verjetno tud napotenih iz drugih področij,	Nekaj uporabnikov na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev je napotenih iz drugih področij	Na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev	Občasno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
M5	Zdj konkretno js osebno z uporabniki ne delam, razen na njihovo zahtevo, se pravi pri reševanju pritožb, ugovorov, morebiti pri zahtevi po dodatnih	Socialna delavka dela, ki je vodja enote, dela z uporabniki na njihovo zahtevo	Delo na zahtevo uporabnikov	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

	pojasnilih iz strani uporabnikov...				
M6	Drugače pa delamo z uporabniki, ki so napoteni dnevno. Dobro zdej v času razglasene epidemije ne, ampak prej pa vsak dan.	Dnevno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Vsakodnevno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
M7	Glede na zadnje leto, je uporabnikov, ki so napoteni vse več.	V zadnjem letu je uporabnikov, ki so napoteni vse več		Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
A9	Tisti del dela na centru, kjer se uveljavljajo pravice iz javnih sredstev (to so otroški, denarna, varstveni dodatki,...), tam pridejo uporabniki načeloma sami, ane. Pač, kjer želijo oni uveljavljat kakršnekoli pravice, ane.	Na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev je več prostovoljnih uporabnikov	Na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev	Redko srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
A10	Zdej na vseh ostalih področjih, recimo družina, mogoče tisti del, ko sem imela, razpade, razveze ali pa zunajzakonske skupnosti, tam, bom rekla, je velik delež tistih, ki pridejo parkrat sami urejat prostovoljno stvari, ane.	Pri razpadih zunajzakonskih skupnosti in razvezah uporabniki velikokrat prihajajo prostovoljno	Na področju varstva otrok in družine	Redko srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
A11	Zdej, za ostala področja, kjer sem pa delala, /.../ Jaz imam precej pravniskega dela. To pomeni predvsem, kar se tiče družinskega zakonika, ukrepi za zaščito otrok, pisem o predlogu na sodišča, pa tudi bom rekla, po zakonu o duševnem zdravju	Na mnogih področjih večinoma ni prostovoljnih uporabnikov	Na več področjih	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela

	prisilne hospitalizacije, podpisane predlogov... Tuki pa prostovoljnih uporabnikov ni.				
B10	Najbolj pogosto se srečujem z napoteni na področju dela z mladostniki,	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni na področju dela z mladoletnimi osebami	Na področju varstva otrok in družine	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
B11	potem na področju osebne pomoči (ko jih napotijo starši ali kdo drug),	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni na področju osebne pomoči mladoletnim osebam	Na področju varstva otrok in družine	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
B12	področju pomoči družini, ko jih napotijo drugi strokovni delavci	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni na področju pomoči družini	Na področju varstva otrok in družine	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
B13	in potem na PSP.	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni na področju prve socialne pomoči	Na področju prve socialne pomoči	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
C10	V skrbništvu jih je največ napoteni.	Veliko je uporabnikov, ki so napoteni na področju skrbništva	Na področju skrbništva	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
C11	Lahko iz strani sodišča tudi otroci, ki so v zapuščinskih postopkih. Takrat ko je dedič tudi otrok, ki ga je potrebno zastopati, ane. Potrebno je postaviti skrbnika za poseben primer.	Iz strani sodišča so napoteni otroci, kadar so dediči in jim je potrebno postaviti skrbnika za poseben primer	Napotitev s strani sodišča	Formalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
Č12	Z napoteni predvsem na teh področjih, ki so v okviru, ne vem, nasilja,	Največ uporabnikov, ki so napoteni je na področju nasilja	Kjer je prisotno nasilje	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela

Č13	potem k delam s povzročitelji, ane. Ti po navadi prostovoljno ne prihajajo,	Na področju nasilja so uporabniki, ki so napoteni	Kjer je prisotno nasilje	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
Č14a	ampak so napoteni iz strani, bodisi sodišča,	Povzročitelji nasilja so napoteni iz srtani sodišča	Napotitev s strani sodišča	Formalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
Č14b	policije,...	Povzročitelji nasilja so napoteni iz srtani policije	Napotitev s strani policije	Formalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
Č15	Pa na področju kazenskih zadev...	Veliko je uporabnikov, ki so napoteni na področju kazenskih zadev	Pri kazenskih zadevah	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
Č16	Pri preživnini pa, bom rekla tudi.	Pri urejanju preživnine so uporabniki tudi napoteni	Na področju varstva otrok in družine	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
Č17	Vključitev v predhodno svetovanje... tam pa pridejo v bistvu sami, večinoma.	Pri vključitvi v predhodno svetovanje so uporabniki večinoma prostovoljni	Pri predhodnem svetovanju	Redko srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
D19	Težko bi primerjala, no. Kje bi jih blo več, kje bi jih blo manj...	Težko je primerjati, kje je več in kje manj uporabnikov, ki so napoteni		Težko je primerjati	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
D20	Načeloma js mam skrbništvo za mladoletne otroke, kolegica ma odrasle. Am, so recimo to otroci, katerih starši ne skrbijo zanj, pa recimo jaz kot skrbnica vseen moram vključit tud starše. Oni so recimo po "defaultu" neprostovoljni, ker se verjetno tud s samim ukrepom ne strinjajo, ane, pa nekdo drug	Veliko je uporabnikov, ki so napoteni na področju skrbništva	Na področju skrbništva	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela

	razpolaga s finančnim stanjem oz. ureja te stvari za otroke.				
D21a	mogoče na področjih kjer je v ozadju nek ukrep al je to centra	Veliko uporabnikov, ki so napoteni je mogoče na področjih, kjer so izvedeni ukrepi iz strani CSD-ja	Kjer se izvajajo ukrepi	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
D21b	al je to sodišča,	Veliko uporabnikov, ki so napoteni je mogoče na področjih, kjer so izvedeni ukrepi iz strani sodišča	Kjer se izvajajo ukrepi	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
D22	jih je pomoje več kot pa tam kjer v bistvu smo mi vstopna točka za urejanje nekih stvari,	Pri ukrepih je uporabnikov, ki so napoteni več kakor tam, kjer je CSD vstopna točka	Kjer se izvajajo ukrepi	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
D23	Se pravi, če primerjam z razpadi, ne in predhodnim svetovanjem... Tk da na teh področjih, kjer je v ozadju, se pravi, še neki, je pomoje več neprosto voljnih, no oz. napoteni.	Več uporabnikov, ki so napoteni je na področjih, kjer je v ozadju neke zadeve še kaj	Kjer je v ozadju zadeve še kaj	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
E14a	Več jih je pri vključitvi v institucionalno varstvo,	Več uporabnikov, ki so napoteni je pri vključitvi v institucionalno varstvo	Kjer gre za vključitev v institucionalno varstvo	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
E14b	težavah v duševnem zdravju,	Več uporabnikov, ki so napoteni je pri težavah v duševnem zdravju	Na področju težav v duševnem zdravju	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
E14c	odvisnostih ...	Več uporabnikov, ki so napoteni je na področju odvisnosti	Kjer gre za odvisnosti	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela

F14a	Recimo bolj pogosto... Na področju nasilja,	Bolj pogosto je srečevanje z uporabniki, ki so napoteni na področju nasilja	Kjer je prisotno nasilje	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
F14b	področju neurejenih družinskih razmer,	Bolj pogosto je srečevanje z uporabniki, ki so napoteni na področju neurejenih družinskih razmer	Na področju varstva otrok in družine	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
F14c	Na področju ogroženih otrok. Tam so tko al tko vsi neprostopoljni.	Bolj pogosto je srečevanje z uporabniki, ki so napoteni na področju ogroženih otrok	Na področju varstva otrok in družine	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
G24	Ko gre za ta družinska razmerja, nasilje v družini... Tam so običajno napoteni ti povzročitelji nasilja.	Na področju nasilja so uporabniki, ki so napoteni	Kjer je prisotno nasilje	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
G25	Žrtve pridejo same, pa tud ne vedno.	Osebe z izkušnjo nasilja včasih pridejo prostovoljno	Kjer je prisotno nasilje	Občasno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
G26	Tk da na področju družinskih razmer je bistveno več kot pa na področju transferjev, pomoči pa to...	Več je uporabnikov, ki so napoteni na področju družine kakor na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev	Na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev	Redko srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
G27	Tam so večina sami zainteresirani, da bi to dobil,	Na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev je več prostovoljnih uporabnikov	Na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev	Redko srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
G28	Mladolletni, prestopništvo, vzgojne težave... Na tistem področju je tud bolj pogosto, da drugi zaznavajo težave.	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni na področju dela z mladolletnimi osebami	Na področju varstva otrok in družine	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela

G29	Neprostopovoljni uporabniki so tudi kjer so prijave, da neustrezno ravnaajo z otroki pa to,	Bolj pogosto je srečevanje z uporabniki, ki so napoteni na področju ogroženih otrok	Na področju varstva otrok in družine	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
H22	Zdej kar se nasilja tiče, sigurno.	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni na področju nasilja	Kjer je prisotno nasilje	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
H23a	Zdej lah je to izrečen ukrep prepovedi približevanja,	Pri izrečenem ukrepu prepovedi približevanja so uporabniki, ki so napoteni	Kjer je prisotno nasilje	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
H23b	lah je zgolj obvestilo, ki ga prejmemo iz strani policije, ne vem, o sumu zaznave nasilja	Uporabniki so lahko napoteni iz strani policije na podlagi suma o zaznavi nasilja	Sum o izvajanju nasilja	Vzrok za napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H23c	al pa da se v eni družini neki dogaja	Uporabniki so lahko napoteni na podlagi zaznave, da se v družini nekaj dogaja	Sum o izvajanju nasilja	Vzrok za napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H23č	al pa med posamezniki al kakorkoli.	Uporabniki so lahko napoteni, če se kaj dogaja med posamezniki	Sum o izvajanju nasilja	Vzrok za napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H24	In pa na področju starejših.	Na področju varstva odraslih so uporabniki, ki so napoteni	Na področju varstva odraslih	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
H25	Zelo malo ljudi samih pride pa reče, ne vem, js bi pa rabu eno pomoč, v domačem okolju ne zmorem več sam,	Na področju varstva odraslih je zelo malo uporabnikov, ki bi prostovoljno iskali pomoč na CSD-ju	Na področju varstva odraslih	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
H26a	ampak so večinoma, ne vem,... Ali služba	Na področju varstva odraslih so uporabniki napoteni iz strani kakšne službe	Napotitev s strani institucij	Formalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H26b	al pa sorodniki tisti, ki se najprej obrnejo na nas pol pa dejansko mi	Na področju varstva odraslih so uporabniki	Napotitev s strani sorodnikov	Neformalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

	vstopimo na terenu.	napoteni iz strani sorodnikov			
H27	Tud težave v duševnem zdravju, če tk gledava.	Več uporabnikov, ki so napoteni je pri težavah v duševnem zdravju	Na področju težav v duševnem zdravju	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
H28a	Je vlko ko pridejo sorodniki	Na področju težav v duševnem zdravju so uporabniki velikokrat napoteni iz strani sorodnikov	Napotitev s strani sorodnikov	Neformalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H28b	al bolnice...	Uporabniki so lahko napoteni iz strani bolnišnice	Napotitev s strani zdravstva	Formalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H29	Tu je potem tisto, ko so pričakovanja, ne vem, drugih, kaj je potrebno naredit, ane. Ne pa v bistvu kaj uporabnik sam želi.	Ko ljudje napotujejo uporabnika na CSD, imajo oni neka pričakovanja, ne pa uporabnik sam	Pričakovanja tretjih oseb	Širši družbeni problem	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
H30	Človek je tisti, ki sam sprejme pomoč. Zdej če je... Če ma popolno poslovno sposobnost...	Uporabnik je tisti, ki sam sprejme pomoč, če ima popolno poslovno sposobnost	Strinjanje uporabnika	Uporabnikova soudeležnost	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H31	Razen če so težave v duševnem zdravju, tam je pa dejansko pol že zakonodaja na tak način, da če oseba res, ne vem, nekako ogroža svoje življenje ali življenja drugih pa da je to posledica duševne motnje, tam pa lahko na podlagi zakonodaje in sodišča vstopamo.	Če uporabnik ogroža svoje življenje ali življenja drugih zaradi težav v duševnem zdravju, CSD začne z delom brez strinjanja uporabnika	Delo brez privolitve uporabnika	Delo po uradni dolžnosti	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
I12	Bi rekla, da v okviru socialnovarstvenih storitev, se kasneje vključujejo v osebno pomoč. Ko prehajamo iz te prve socialne pomoči v osebno pomoč.	V okviru socialnovarstvenih storitev se uporabniki kasneje vključujejo v osebno pomoč	Potrebujejo čas	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse

I13	Potem področje nasilja absolutno.	Na področju nasilja so uporabniki, ki so napoteni	Kjer je prisotno nasilje	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
I14	Pa pri odvisnikih	Več uporabnikov, ki so napoteni je na področju odvisnosti	Kjer gre za odvisnosti	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
I15	V bistvu tu lahko delujemo že na področju, da začnemo v okviru prve socialne pomoči, ko govorimo na splošno o enih stiskah, ko prepoznavamo, zaznavamo stiske ljudi, se pogovarjamo, vprašamo po tem in se izkaže, da imajo težave pa jih motiviramo za sodelovanje.	V okviru prve socialne pomoči socialna delavka lahko pri uporabniku zazna težave in ga od tam napoti naprej	Zaznavanje stisk in težav za napotitev	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
J16	Ampak če se pa na moje področje družine osredotočim, je pa v bistvu tega kr veliko, ker se to tiče in otrok, staršev,...	Veliko je uporabnikov, ki so napoteni na področju varstva otrok in družine	Na področju varstva otrok in družine	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
K14	Dejansko mam js tega res mau, ker nimam niti na prvi socialni pomoči, tko k sm rekla, povsod skor nč.	Malo je uporabnikov, ki so napoteni na področju prve socialne pomoči	Na področju prve socialne pomoči	Redko srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
M8a	Več jih je mogoče na področju denarnih transferov,	Veliko je uporabnikov, ki so napoteni iz področja uveljavljanja pravic iz javnih sredstev	Napoteni iz področja uveljavljanja pravic iz javnih sredstev	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
M8b	področja nasilja v družini,	Več je uporabnikov, ki so napoteni na področju nasilja v družini	Kjer je prisotno nasilje	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med

					različnimi področji dela
M8c	težavah v duševnem zdravju	Več je uporabnikov, ki so napoteni na področju težav v duševnem zdravju	Na področju težav v duševnem zdravju	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
M8č	tud težavah pri odraščajočih otrocih oz. mladostnikih,	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni na področju dela z mladoletnimi osebami	Na področju varstva otrok in družine	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
M8d	mogoče tudi težave z odvisnostmi.	Več uporabnikov, ki so napoteni je na področju odvisnosti	Kjer gre za odvisnosti	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
A12	V redu.	Socialna delavka se dobro počuti		Dobro počutje	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
A13	Bistvo je, da ti veš kaj moraš narediti, sploh če so napoteni iz strani sodišča ali pa tožilstva.	Za dobro počutje je potrebno prepričanje vase	Prepričanje vase	Dobro počutje	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
A14	Zdej, ti jim lahko, bom rekla, svetuješ... Ne svetuješ, pač daš neke možnosti. Vidiš ali so motivirani za kakršnekoli spremembe ali ne.	Svetovanje, dajanje možnosti, videnje motiviranosti za spremembe	Načini sodelovanja/pomoči uporabnikom	Vpliv na počutje	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
A15	Zdej, tisti, ki so motivirani takoj, bom rekla začnejo, ne vem, z storitvami, z vključitvijo, ne vem, sam kličejo, kličejo in tako naprej...	Motivirani uporabniki takoj začnejo sodelovati	Motivacija uporabnikov	Vpliv na počutje	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
A16	Tisti, ko pa niso motivirani, pač... Je veliko obiskov na domu, nenapovedanih terenov, klicev, vabil,...	Izvajanje ukrepov, sankcij pri nemotiviranih uporabnikih	Motivacija uporabnikov	Vpliv na počutje	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
B14	Pri obojih uporabnikih, tako	Pri napotjenih in prostovoljnih		Dobro počutje	Počutje socialne delavke pri delu z

	pri napotениh kot tudi tistimi, ki so prišli prostovoljno se počutim dobro.	uporabnikih se socialna delavka počuti dobro			uporabniki, ki so napoteni
C12	Ja ti uporabniki so dejansko velik izziv nam strokovnim delavcem.	Uporabniki, ki so napoteni socialni delavki predstavljajo izziv	Občutek zahtevnosti dela z uporabniki, ki so napoteni	Občutki negotovosti	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
C13	Običajno že ko pridejo pravijo, da so morali priti. Da če ne bi prišli, da bi bile kake negativne posledice za njih,	Uporabniki, ki so napoteni kažejo odpor že ob prihodu na CSD	Odpor uporabnikov, ki so napoteni	Vpliv na počutje	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
C14	tako da to se občuti takoj, ko pridejo k nam, da so napoteni.	Takoj se občuti, da so uporabniki napoteni	Zavedanje, da je uporabnik napoten	Vpliv na počutje	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
C15	Imajo nek občutek, da so prisiljeni v ta prihod, da sicer ne bi prišli.	Uporabniki, ki so napoteni imajo občutek, da so prisiljeni v prihod na CSD	Odpor uporabnikov, ki so napoteni	Vpliv na počutje	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
C16a	Eni so iz strani institucije,	Uporabniki so lahko napoteni iz strani neke institucije	Napotitev s strani institucij	Formalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
C16b	eni pa iz strani sorodnikov,	Uporabniki so lahko napoteni iz strani sorodnikov	Napotitev s strani sorodnikov	Neformalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
C16c	sosedov...	Uporabniki so lahko napoteni iz strani sosedov	Napotitev s strani sosedov	Neformalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
C17	Tako da, je razlika med tistimi, ki so napoteni in tistimi, ki iščejo neko pomoč, ker se sami zavedajo, da ne zmorejo.	Razlika v počutju pri delu z uporabniki, ki so napoteni in prostovoljnimi uporabniki	Glede na prostovoljnost uporabnika	Vpliv na počutje	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
Č18	Odvisno od situacije, to je težko zdaj tak enozvočno odgovoriti.	Počutje socialne delavke je odvisno od situacije	Odvisno od situacije	Vpliv na počutje	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
Č19	Načeloma v redu.	Socialna delavka se pri delu z uporabniki, ki so napoteni načeloma počuti dobro		Dobro počutje	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
Č20	Pomembno je, ne, kako uspeš vzpostaviti ta socialnodelovski odnos	Na počutje vpliva uspešnost vzpostavitve delovnega odnosa	Uspešnost vzpostavitve delovnega odnosa	Vpliv na počutje	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
Č21a	in kolikor pač to nekako uspe, je	Če vzpostavljanje delovnega odnosa uspe je tudi	Uspešnost vzpostavitve delovnega odnosa	Vpliv na počutje	Počutje socialne delavke pri delu z

	potem tudi komunikacija	komunikacija lažja			uporabniki, ki so napoteni
Č21b	in sodelovanje v nadaljnje lažje med uporabnikom in strokovno delavko.	Če vzpostavljanje delovnega odnosa uspe je tudi nadaljnje sodelovanje lažje	Uspešnost vzpostavitve delovnega odnosa	Vpliv na počutje	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
D24	Zdej recimo, če si poiščem en konkretni primer iz prakse, kjer v bistvu sta starša zaradi ukrepa v ozdaju, am, bla napotena na vključitev v socialnovarstveno storitev, pomoč družini za dom, am... Pride do kake situacije kjer je prisoten občutek nesmisla za to delo, ne. Ker neke prave motiviranosti posameznika na drugi strani potem ni, ne.	Včasih pride do situacije, v kateri je pri delu z uporabniki prisoten občutek nesmisla	Občutek nesmisla	Občutki negotovosti	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
D25	Oni v bistvu pridejo, če rečem po domače, tk "pofočkat": "bli smo tle, ne morda reči, da nas ni blo, držal smo se dogovora",	Uporabniki včasih pridejo na srečanje, zaradi same udeležbe	Občutek nesmisla	Občutki negotovosti	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
D26	ampak neke vsebine pa ni.	Na srečevanju iz strani uporabnikov ni neke vsebine	Občutek nesmisla	Občutki negotovosti	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
D27	V smislu, ne vem, prpravmo cel načrt srečanj, vsebin, skos jih seznanjamo s tem, "kaj vi menite, kaj bi vi predlagal"... "Ja nič ne bi predlagal, vi povejte kaj mormo, saj midva sva kle, ker so rekl, da morva, ane".	Ko so uporabniki nemotivirani za sodelovanje, kljub trudu socialne delavke	Motivacija uporabnikov	Vpliv na počutje	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
D28	Am, in ti se trudiš, probaš delat neko vsebino, jim probaš dat neki, na drugi strani pa ni	Ko kljub trudu socialne delavke iz strani uporabnikov ni	Motivacija uporabnikov	Vpliv na počutje	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni

	nekega pravega odziva, no. Je kr mal težje.	nekega pravega odziva			
E15	Počutim se v redu.	Socialna delavka se dobro počuti		Dobro počutje	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
E16	Včasih se tudi srečamo z občutkom nemoči, ker ko se definira njegov problem, ko se mu ponujajo možne rešitve pa jih uporabnik na drugi strani ne uvidi, ne sprejme.	Socialna delavka se včasih sreča z občutkom nemoči kadar uporabnik ne uvidi možne rešitve oz. je ne sprejme	Občutek nemoči	Občutki negotovosti	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
E17	Ti kot strokovni delavec od sebe daš najboljše, kako pa druga stran to vzame je pa od njih odvisno. Nikogar v nekaj silit ne moreš.	Socialna delavka da od sebe najboljše, je pa odvisno od uporabnika kako to vzame	Uporabnikova odločitev	Vpliv na počutje	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
F15	Drugače nimam nobenih težav.	Socialna delavka drugače nima težav pri delu z uporabniki, ki so napoteni	Ni težav pri delu z uporabniki, ki so napoteni	Dobro počutje	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
F16	Fino je to met nekaj v zavesti, da vsejen niso ti ljudje prišli zaradi neke lastne želje in tako naprej.	Dobro je imeti v zavesti, da uporabniki, ki so napoteni niso prišli po lastni želji	Zavedanje, da je uporabnik napoten	Vpliv na počutje	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
F17	Se pravi, mi smo jih povabl. Kar pa tud ni neki najslabi, ane. Se prav, če smo jih mi povabl, je to konec koncev tud neka priložnost, da določene stvari povemo, predstavmo, če se seveda odzovejo, ane. In maš bl odprte roke v smislu... Ni tok tega, da bi oni že mel neka pričakovanja, ane. Kaj bodo tuki dobil al ne bojo, al pa neke zahteve, ane.	Dejstvo, da je uporabnik napoten na CSD ni nujno slaba stvar, saj mu socialna delavka lahko pove kako stvari na CSD-ju potekajo in kaj lahko pričakuje	Da je uporabnik napoten, ni nujno slaba stvar	Uporabniki, ki so napoteni	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse

F18	Mogoče, ane.. To ni samo slabo.	Da je uporabnik napoten ni samo slabo	Da je uporabnik napoten, ni nujno slaba stvar	Uporabniki, ki so napoteni	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
F19	Ker tisti uporabniki, ki samoiniciativno pridejo so tudi zelo, že ozko usmerjeni: kaj je tisto kar želijo in kako bodo do tega pršli, ane.	Prostovoljni uporabniki so že ozko usmerjeni glede svojih želja	Ozko usmerjeni	Prostovoljni uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
F20	Zdej ti k pa so povabljeni z naše strani... Mamo pa mogoče loh bl odprt pogovor. In tudi so zravni potem vprašanja: kaj oni pravzaprav lahko pričakujejo od tega pogovora, kakšna so pričakovanja do centra. Dostokrat sploh nikakršna, ane. In je to loh čist uredu izhodišče.	Z uporabniki, ki so napoteni ima socialna delavka lahko bolj odprt pogovor o tem kaj lahko pričakujejo od CSD-ja	Bolj odprti	Uporabniki, ki so napoteni	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
F21	Je pa ena druga težava pr teh... Bom rekla, napoteni al pa neprostovoljni.. In za prvo socialno pomoč in pravzaprav za vse zadeve, smo tukaj vezani nekak v smislu... Na neko prostovoljnost, ane.	Težava pri napotnih je v tem, da so storitve na CSD-ju vezane na neko prostovoljnost	Za storitve je potrebna prostovoljnost	Uporabniki, ki so napoteni	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
F22	Veš, da je on neprostovoljni uporabnik, ampak je pa na njemu al bo on zdej sploh pršou, ane. Al se bo, ne vem, želel zgovarjat od neke zadeve al pa bo enostavno reku "to me ne zanima" al pa "ne, ne bom pršou".	Od napotenege uporabnika je odvisna njegova odločitev za sodelovanje	Uporabnikova odločitev	Uporabnikova soudeležnost	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
F23	Tuki pa potem ni nekih vzvodov, ane, da bi pa zdej	Socialna delavka ne more od uporabnika, ki je	Uporabnikova odločitev	Uporabnikova soudeležnost	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

	reku "ja, vi pa morte pridt".	napoten, zahtevati sodelovanja			
F24a	Zadeve so mogoče mejčkn drugačne pri tem predhodnem svetovanju, kjer ga potem obvestiš, da če ne bom pršou, kakšne pravne posledice ma to lahko, ane. Oz. kakšne pravne možnosti ma potem bivši zakonec, al kakorkoli...	Drugače je pri predhodnem svetovanju, kjer so v primeru neudeleženosti uporabnika kakšne posledice	Posledice za uporabnikovo odločitev	Uporabnikova soudeleženosť	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
F24b	Tud pri ogroženih otrocih je to mjčkn drgač, ane.	Tudi pri ogroženih otrocih so v primeru uporabnikove neudeleženosti posledice	Posledice za uporabnikovo odločitev	Uporabnikova soudeleženosť	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
F25	Zdej si pa predstavljajte, da je tukej ogromno nekih ljudi, k pridejo v imenu nekih tretjih oseb. Majo nekega sina, hčer, soseda, kaj js vem koga,... K bi radi, da bi se mi z njimi pogovarjali. Super... Sliš se super, ane. Ti ljudje so prepričan, da vejo za kakšno problematiko se gre pr teh ljudeh, ane.	Uporabniki so lahko napoteni iz strani "tretjih oseb"	Pričakovanja tretjih oseb	Širši družbeni problem	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
F26	Na nek način s tem ko pristanejo na to, da pridejo sem, ratajo tud mal že prostovoljni. V smislu: s tako osebo se potem še sigurn da neki zgovarjat al delat al kakorkol.	S tem ko se uporabniki, ki so napoteni udeležijo srečanja na CSD, že postanejo malo prostovoljni	Prehod v fazo prostovoljnosti	Uporabniki, ki so napoteni	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
F27	Eni si vzamejo čs, da pridejo samo to povedat, da pravzaprav: zakaj si ga vabu, zakaj ga nadleguješ in tako naprej, recimo.	Nekateri uporabniki, ki so napoteni pridejo na CSD samo zato, da nakažejo odpor/slabo voljo na vabilo	Odziv uporabnikov, ki so napoteni	Uporabniki, ki so napoteni	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse

G30	Je bl zahtevno	Delo z uporabniki, ki so napoteni je bolj zahtevno	Občutek zahtevnosti dela z uporabniki, ki so napoteni	Občutki negotovosti	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
G31a	že tu kako, pravzaprav,... Ga povabit na razgovor, moram prav odpirat besede. Ni lih tisto klasično vabilo... Zakaj jih pravzaprav vabmo, za kakšno situacijo gre, kaj pravzaprav želimo s tem dogovorom doseči tk da... Tu vedno že pri samem vabilu pazim, da mal več napišem.	Socialna delavka je pazljiva že pri samem izboru besed v vabilu za uporabnika, ki je napoten	Pazljivost pri delu z uporabniki, ki so napoteni	Občutki negotovosti	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
G31b	Če po telefonu pokličem, je tudi pomembno kako jih nagovorim, da se ne začutijo kr ogrožene, ne.	Socialna delavka je pazljiva pri tem kako nagovori uporabnika, ki je napoten preko telefona	Pazljivost pri delu z uporabniki, ki so napoteni	Občutki negotovosti	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
G32	Tko da, v bistvu povabilo v sodelovanje je zlo pomembno kak nardimo	Pri uporabnikih, ki so napoteni je pomembno kako se naredi vabilo v sodelovanje	Pazljivost pri delu z uporabniki, ki so napoteni	Občutki negotovosti	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
G33	pa ta prvi kontakt	Pri uporabnikih, ki so napoteni je pomemben prvi kontakt	Pazljivost pri delu z uporabniki, ki so napoteni	Občutki negotovosti	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
G34	in tud naprej kako gradit odnos.	Pri uporabnikih, ki so napoteni je pomembno kako se naprej gradi odnos	Pazljivost pri delu z uporabniki, ki so napoteni	Občutki negotovosti	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
G35a	Pač na njega nam kdo da prijavo potem pa na kak način, kir čas je primeren, tko okrog tega. Da probam čim več raziskovat kdaj bi bil najbolj primeren kontakt.	Pri uporabnikih, ki so napoteni socialna delavka raziskuje kdaj je najbolj primeren čas za kontakt z njimi	Prilagajanje uporabniku	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
G35b	Kaj je tisto kar bi pa mogoče bil tisti fokus tisti predmet pogovora, da bi pa bla odzivnost večja.	Pri uporabnikih, ki so napoteni socialna delavka raziskuje kaj bi lahko bil fokus pogovora, da bi bila večja odzivnost	Prilagajanje uporabniku	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

G36a	Pol pa sploh tudi ko pa je že enkrat tu, ane, je pa tud zlo pomembno kak se predstavim,	Pri uporabnikih, ki so napoteni socialna delavka pazi kako se predstavi, ko pridejo na CSD	Pazljivost pri delu z uporabniki, ki so napoteni	Občutki negotovosti	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
G36b	na kak način ga povabim k sodelovanju, kako, da se čim manj ogroženo počuti, da res gradimo odnos.	Pri uporabnikih, ki so napoteni socialna delavka pazi kako jih povabi k sodelovanju, da se ti čim manj ogrožene počutijo	Pazljivost pri delu z uporabniki, ki so napoteni	Občutki negotovosti	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
G37a	Pri tem začetnem pogovoru je zlo pomembno kako najti kako pozitivno stvar,	Socialna delavka skuša v začetni fazi sodelovanja najti kakšno pozitivno stvar	Iskanje virov moči	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
G37b	nagovoriti, to vzdušje ustvariti,	Socialna delavka skuša uporabnika, ki je napotennagovoriti, ustvariti neko vzdušje	Ustvariti dobro vzdušje	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
G37c	se zanimat tud za druge stvari pa to.	Socialna delavka raziskuje življenjski svet uporabnika, ki je napoten, ne samo problema	Raziskovanje življenjskega sveta uporabnika	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
G38	Če mam neke prijave neprijetnih situacij, da ne kr k tistemu pristopim. Ker te zadeve so pač negativne	Socialna delavka ne preide k neprijetnim temam že kar na začetku	Pazljivost pri delu z uporabniki, ki so napoteni	Občutki negotovosti	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
G39a	in probam raziskati, kaj jim je pomembno,	Socialna delavka skuša raziskati kaj je napotenemu uporabniku pomembno	Raziskovanje življenjskega sveta uporabnika	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
G39b	kaj delajo,	Socialna delavka skuša raziskati kaj uporabnik, ki je napoten dela	Raziskovanje življenjskega sveta uporabnika	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
G39c	kake so njihove vrednote, da se o teh stvareh potem pogovorimo.	Socialna delavka skuša raziskati kakšne so vrednote uporabnika, ki je napoten	Raziskovanje življenjskega sveta uporabnika	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
G40a	Varno okolje, ne,	Socialna delavka skuša ustvariti neko varno okolje	Ustvariti varno okolje	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
G40b	pa vzdušje pa tud da jim povem, da je to kar se pogovarjamo, ostane tu.	Socialna delavka pove uporabniku, da kar se bosta pogovarjala ostane tam	Varovanje osebnih podatkov	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

G41	So pa neke zadeve, ko jih pač mormo dat naprej, če nekdo koga ogroža pa te stvari in jim to tudi povem.	Socialna delavka uporabniku pove, da mora v nekaterih primerih posredovati informacije naprej	Odkritost do uporabnikov	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
G42a	Namen... Predvsem je pomembno, zakaj jih povabim,	Socialna delavka uporabniku pojasni namen vabila	Pojasniti namen vabila	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
G42b	kaj lahko, ane,	Socialna delavka pove uporabniku kako mu lahko pomaga	Predstaviti možnosti	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
G42c	kaj so naše pristojnosti, se pravi, da to predstavim.	Socialna delavka uporabniku predstavi pristojnosti CSD-ja	Predstaviti pristojnosti	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H32	Js bom rekla, da je kr naporno.	Delo z uporabniki, ki so napoteni je naporno	Občutek zahtevnosti dela z uporabniki, ki so napoteni	Občutki negotovosti	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
H33	Js bom tk rekla, da ko sm še delala s povzročitelji, je blo vlkokrat, da so prišli tak negativno nastrojeni "Puste nas pr mir, sami bomo rešli, ne vpletajte se".	Povzročitelji nasilja so bili velikokrat negativno nastrojeni proti socialni delavki	Odpor uporabnikov, ki so napoteni	Vpliv na počutje	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
H34	In dejansko tud v samem pogovoru nekako potreba, ne vem, kdo je kriv. "Sej če me pa ne bi tk dauč prpelala"...	Uporabnik je izražal potrebo po "iskanju krivca"	Prelaganje krivde na druge ljudi	Vpliv na počutje	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
H35	To vračanje na njega, ane, kak je zdle tu njegov prispevek, ka lahko on spremeni za bolšo prihodnost. Se mi zdi, da tule ntr je kr neko tako intenzivno delo z uporabniki na vseh področjih, ne sam pri povzročiteljih.	Da uporabnik vidi svoj prispevek, je za to potrebno intenzivno delo	Intenzivno delo	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H36	Ne dolgo nazaj sem dobla iz strani zavetišča eno pobudo za vključitev, ker pač gospod, ne vem, rabi pomoč ampak	V nekaterih primerih so drugi prepoznali neko potrebo za katero ni nujno, da jo je prepoznal tudi	Uvid problema	Uporabnikova soudeležnost	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

	spet, kolko sm js kontaktirala... Dejansko.. Težko že gospodu nudijo vso pomoč, k jo on potrebuje, kar pa ne pomeni al je zdej gospod tisti, ki isto vidi in smo se dejansko zmenli, da ga usmerijo, da nas gospod sam kontaktira in smo zdej v bistvu z njim začeli, ane.	uporabnik, ki je napoten			
H37	Al pa ne vem, postpenalna pomoč. Pomoč zapornikom po prestani kazni zavora. Tam dejansko tud če tk gledama, so prostovoljni, sej dejansko so vsi prostovoljni, ker brez tega storitev mi ne mormo delat, ane.	Za določene storitve/pomoči mora uporabnik vstopiti prostovoljno v sodelovanje	Prehod v fazo prostovoljnosti	Uporabniki, ki so napoteni	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
H38	Ampak zdej, a je pobuda za vključitev prišla iz njihove strani al pa ne, tisto je pol vprašanje.	Ni nujno, da je pobuda za vključitev prišla iz strani uporabnika	Zavedanje, da je uporabnik napoten	Vpliv na počutje	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
H39	Se mi zdi, da je že to, ko mam, ne vem, ko nas povabijo na kake prve skupne razgovore, timske sestanke kjer dejansko mi že na licu mesta seznanimo z možnimi oblikami pomoči in da dejansko oseba pol pride. Tule začnemo čist individualno in se izkaže kot zelo dobrodošlo, tk je tud na področju duševnega zdravja urejeno obravnavo skupnosti, ane. Ko tud dejansko te povabijo v	Na prvem srečanju se socialna delavka z uporabnikom zgolj spozna in vidi nek okviren načrt	Spoznavanje z uporabnikom	Prvi stik	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

	bolnišnico. Če se mi zdi, da je zgolj to, da se s človekom spoznaš, vidiš nek okvirni načrt,				
H40	ono ta intenzivno delo se pa začne v pisarni.	Intenzivno delo se začne v pisarni	Intenzivno delo	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H41	V bistvu rabimo tt prostor za grajenje odnosa. Se mi zdi, da tule ntr je to, da vzpostavimo nek delovni odnos in dejansko pol mi lahko začnemo z neko pomočjo družini.	Za vzpostavitev odnosa je potreben čas	Vzpostavitev delovnega odnosa	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H42	Tu so tud pričakovanja drugih zgrešena. In je pogosto tud v okolju slaba vola: "Te pa tk nič ne nardite"	Pojavljajo se pričakovanja "tretjih oseb"	Pričakovanja tretjih oseb	Širši družbeni problem	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
I16	Različno.	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni je različno		Različno počutje	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
I17	Bom rekla, na začetku je potrebno kr dosti energije za to, da ljudi privabimo k sodelovanju	Na začetku mora socialna delavka vložiti veliko energije, da uporabnika, ki je napotenprivabi k sodelovanju	Vztrajnost pri delu z uporabniki, ki so napoteni	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
I18	in zato je tud pomembno koliko nam čas dopušča.	Za vzpostavitev odnosa je potreben čas	Vzpostavitev delovnega odnosa	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
I19	Recimo, pri svojem delu zaznavam, da je zelo pomembno, da ko pride človek v stiski, da js sama kot strokovna delavka nimam vrste pred vrati. Ker s tem, ko ljudje majo občutek, da je velik ljudi, skušajo zadeve zlo hitr rešit in tud nekaj ne pridemo potem do tega, da je človk v neki stiski.	Pomembno je, da uporabnika nima občutka, da je časovno omejen	Čas, da uporabnik lahko pove o svojih stiskah	Uporabnikova soudeležnost	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

J20	Če si pa vzamemo čas za človeka, če mam občutek, da je slišan, so pa možnosti večje, da potem, am, se zaupa in preide potem res to v en delovni odnos, ki je dolgoročno tudi obogaten s tem, da pridemo do ciljev.	Če ima socialna delavka dovolj časa, ima uporabnik občutek, da je slišan in s tem lahko preideta v delovni odnos	Čas, da uporabnik lahko pove o svojih stiskah	Uporabnikova soudeležnost	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
J17	Zdej čist odvisno od posameznega uporabnika.	Počutje je odvisno od vsakega posameznega uporabnika		Različno počutje	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
J18	Vlko je pa tudi odvisno od strokovnega delavca.	Počutje je odvisno tudi od socialne delavke	Delo socialne delavke	Vpliv na počutje	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
J19a	Ko... Na tak način, ko mora pač prit uporabnik neprosto voljno, ane, je vablen... Kk mu predstaviš vlogo,	Pomembno je kako socialna delavka uporabniku predstavi svojo vlogo	Predstaviti svojo vlogo	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
J19b	pooblastila centra,	Pomembno je kako socialna delavka uporabniku predstavi pooblastila CSD-ja	Predstaviti pristojnosti	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
J19c	strokovnega delavca.	Pomembno je kako socialna delavka uporabniku predstavi svoja pooblastila	Predstaviti svojo vlogo	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
J20	Js opažam zdej mogoče zadnja leta, da, se tudi na primer policija že predhodno, ko seznani uporabnika, da bojo obvestili tud center za socialno delo. Da tu tud policija že opravi eno nalogo, če na primeren način obvesti uporabnika kaj sledi v nadaljnje, ane.	Včasih že policija predstavi uporabniku vlogo CSD-ja	Druge institucije predstavijo vlogo CSD-ja	Delo drugih institucij	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
J21	Zdej če je tu med nami, med vsemi strokovnimi službami, ki	Lažje je, če druge službe, ki napotujejo uporabnike na	Druge institucije predstavijo vlogo CSD-ja	Delo drugih institucij	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

	napotujejo uporabnike k nam, da jim že predstavijo kaj jih tukaj okvirno čaka, kaj je naša vloga, je dost lažje.	CSD že povedo kakšna je vloga CSD-ja			
J22	Seveda, js kot strokovna delavka, vedno nekak mam v uvidu, da vabim nekoga, ki... Ni lih v skladu z njegovo željo,	Socialna delavka se zaveda, dela z uporabnikom, ki ni prišel po lastni želji	Zavedanje, da je uporabnik napoten	Vpliv na počutje	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
J23	Gre po navadi za tako obravnavo, kjer bi lahko uporabnik doživljal center za socialno delo kot neko kazen,	Lahko se zgodi, da uporabnik doživlja CSD kot neko kazen	Mišljenje uporabnikov	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
J24	Vloga centra za socialno delo je pa ravno obratna, ane. Je pa pomoč družini, posamezniku, mladostniku, staršem... Da nekak spet vzpostavijo neko ravnovesje,	Vloga CSD-ja je pomoč ljudem, da spet vzpostavijo neko ravnovesje	Pomoč ljudem	Vloga CSD-ja	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
J25a	Da je potrebn tule pač vložiti tolk več... V ta odnos,	Pri uporabnikih, ki so napoteni je potrebno vložiti več truda v odnos	Vztrajnost pri delu z uporabniki, ki so napoteni	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
J25b	prvi kontakt,	Pri uporabnikih, ki so napoteni je potrebno vložiti več truda v prvi stik	Vzpostavitev delovnega odnosa	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
J25c	ane, da se stranka oz. uporabnik ne počuti, zdej kot da je tu zato, ko pač je nekdo odredil,	Socialna delavka skuša vzpostaviti takšen stik z uporabnikom, da nima občutka, da je prišel zato, ker je moral priti	Ustvariti dobro vzdušje	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
J26	Tekom razgovorov, da dobi uvid, da ni sam zato... Da ni tu, da mu želimo neki škodovat, ampak da smo tu za pomoč, da mu želimo pomagat iskati vire pomoči.	Pomembno je, da uporabnik tekom srečanj spozna, da mu socialna delavka želi pomagat	Pomoč ljudem	Vloga CSD-ja	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse

J27	Tk da se ne počutim nemočno.	Socialna delavka se ne počuti nemočno		Dobro počutje	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
J28a	Mamo dovolj, se mi zdi, izkušenj,	Socialna delavka ima dovolj izkušenj, da lahko napotenemu uporabniku lajša stisko	Prepričanje vase	Dobro počutje	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
J28b	znanja, da lah pač tule našim uporabnikom pomagamo, da kljub temu, da morjo prit neprosto voljno sem, da jim pač to stisko lajšamo, no.	Socialna delavka ima dovolj znanja, da lahko napotenemu uporabniku lajša stisko	Prepričanje vase	Dobro počutje	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
K15	Zdej s temi redkimi, ki pridejo, zato, ker so mogli pridt, ker bi jim recimo nekdo to odredil... Se pač pogovorim o razlogih,	Socialna delavka uporabniku pojasni namen vabila	Pojasniti namen vabila	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
K16	in pač preverim al je kakšna možnost sodelovanja al pa ne,	Socialna delavka preveri kakšna je možnost sodelovanja z uporabnikom	Preveriti možnosti sodelovanja z uporabnikom	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
K17	Če je ne izraža, ne vztrajamo, ane, kr ni potrebno.	Če uporabnik ne izraža želje po sodelovanju, socialna delavka ne vztraja pri tem	Preveriti možnosti sodelovanja z uporabnikom	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
K18	Zdej razen v tistih primerih k bi recimo zakon določal.	V določenih primerih za katere dovoljuje zakon, lahko CSD začne z delom brez strinjanja uporabnika	Delo brez privolitve uporabnika	Delo po uradni dolžnosti	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
K19	bi mu pač rekl, če ne želi sodelovat, mormo o temu obvestit sodišče pa sodišče potem drug urkep verjetno izreče.	Socialna delavka opozori uporabnika kakšne so morebitne posledice, če ne želi sodelovati	Odkritost do uporabnikov	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
K20	Nikogar ne mormo prisilit v sodelovanje z nami. Če sami ne želijo... Nikomur ne mormo vsilit te pomoči.	Socialna delavka uporabnikom ne vsiljuje pomoči	Spoštljiv odnos	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

K21	Tud na področju varstva otrok, recimo starši k ne izvajajo te skrbi za otroke na primeren način. Se trudimo met eno tako sodelovanje, da se čutijo udeleženi, upoštevani,	Socialna delavka se trudi vzpostaviti neko sodelovanje ob katerem se uporabniki čutijo udeleženi in upoštevani	Vzpostavitev delovnega odnosa	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
K22	Če pridemo do točke, k nočijo sodelovat pa mormo pač zdej po družinskem zakoniku, z drugim ukrepom nadaljevat, ane. Torej, recimo predlagat sodišču... Na primer, če starš noče za otroka poskrbet za zdravstveno varstvo, lahko predlagamo sodišču, da izreče začasno ukrepanje.	Če gre za pomanjkljivo skrb za otroke pa če starši ne želijo sodelovat, mora socialna delavka podati predlog na sodišče za ukrep	Podaja predloga	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
K23	Drugače pa js nimam nič težav s tem, da bi mela recimo kakšno zadrego pred temi ljudmi,	Drugače socialna delavka nima težav in ne čuti nobene zadrege do napotnih ljudi	Ni težav pri delu z uporabniki, ki so napoteni	Dobro počutje	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
K24a	Pač pa preverim v kakšnem obsegu so jo pripravili, katero pomoč so pripravili uporabiti, da bi lažje funkcioniral	Socialna delavka lahko z uporabnikom raziskuje kaj on potrebuje, da bi lažje opravil svojo nalogo	Raziskovanje ustreznih oblik pomoči	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
K24b	oz. da bo okolica z njimi lažje funkcionirala.	Socialna delavka preveri v kakšnem obsegu so uporabniki pripravljeni katero pomoč uporabiti, da bo okolica z njimi lažje delovala	Raziskovanje ustreznih oblik pomoči	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
K24c	Al pa da bi se bolj počutil v svoji vlogi, da bi bil bolj opravljal tudi svojo vlogo.	Socialna delavka preveri v kakšnem obsegu so uporabniki pripravljeni katero pomoč uporabiti, da bi se bolj počutili v svoji	Raziskovanje ustreznih oblik pomoči	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

		vlogi in jo dobro opravljali			
L9	Zdej čist odvisno kaka oseba je nekdo,	Počutje je odvisno od vsakega posameznega uporabnika		Različno počutje	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
L10	Nekateri so zlo sprejemljivi, dojemljivi za stvari,	Nekateri uporabniki so sprejemljivi in dojemljivi za stvari	Uporabnikovo mišljenje	Vpliv na počutje	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
L11	nekateri so pa "večni uporniki", ane. Se pravi, da ne sprejemajo nobene pomoči, niti storitve niti ničesar.	Nekateri uporabniki so "večni uporniki" in ne sprejemajo nobene pomoči	Odpor uporabnikov, ki so napoteni	Vpliv na počutje	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
M9	Pa dobro, po tolkih letih delovne dobe, bom rekla, se me določene stvari ne dotaknejo več, v smeri, da ni pozitivnega nekega feedbacka. Da ni možnosti neke analize opravljenega dela, zadovoljstva z opravljenim delom. V zadnjem obdobju s tem nimam težav,	Socialna delavka se ne čuti prizadeto zaradi določenih stvari	Ne jemati stvari osebno	Vpliv na počutje	Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni
A17	V bistvu, zdej odvisno kateri ukrep je, tk ko sm rekla, jih povabim, uradno, duplo vročitev.	Vabilo uporabnika na CSD	Vabilo k sodelovanju	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
A18a	Če ne pridejo v roku 15 dni, pol potem... Zdej odvisno za kako zadevo se gre... Zdej če se gre za otroke, pa za zanemarjanje, to tak damo takoj predlog na sodišče	Če se uporabniki ne odzovejo na vabilo pa da gre za zanemarjanje otrok, socialna delavka da predlog na sodišče	Pri neodzivnosti uporabnikov	Delo po uradni dolžnosti	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
A18b	in hkrati tudi prijavo policiji zanemarjanje otrok recimo, ne.	Če se uporabniki ne odzovejo na vabilo pa da gre za zanemarjanje otrok, jih socialna delavka prijavi policiji	Pri neodzivnosti uporabnikov	Delo po uradni dolžnosti	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

A19a	In potem avtomatsko pač, če ne prej, se srečamo na sodišču	Na sodišču	Prostor	Srečanje	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
A19b	al pa na terenu.	Na terenu	Prostor	Srečanje	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
B15a	Najprej predstavim kaj je moje delo (pomoč uporabnikom pri razreševanju njihovih težav),	Socialna delavka predstavi svojo vlogo	Predstaviti svojo vlogo	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
B15b	opišem kako lahko poteka naše sodelovanje,	Socialna delavka opiše kako poteka sodelovanje z uporabniki	Predstaviti postopek dela	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
B15c	kakšna so moja pričakovanja	Socialna delavka pove kakšna so njena pričakovanja	Postavitev mej	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
B15č	in tudi njihova, kaj pričakujejo,	Socialna delavka preveri kakšna so pričakovanja uporabnika	Upoštevanje pričakovanj uporabnika	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
B15d	kaj potrebujejo,	Socialna delavka preveri kaj uporabniki potrebujejo	Upoštevanje potreb in želja uporabnika	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
B15e	kje potrebujejo pomoč.	Socialna delavka preveri pri čem uporabniki potrebujejo pomoč	Upoštevanje potreb in želja uporabnika	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
B16a	Dogovorimo se za sodelovanje ,	Socialna delavka z uporabnikom sklene dogovor o sodelovanju	Sklenitev dogovora o sodelovanju	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
B16b	določimo termine,	Socialna delavka skupaj z uporabnikom določi termine za srečanja	Določitev časovnega okvirja	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
B16c	dogovore,...	Socialna delavka skupaj z uporabnikom oblikuje dogovore	Oblikovanje dogovorov z uporabnikom	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
B17a	Vzpodbujam tako mladostnike, kot njihove starše, da izkoristijo našo pomoč	Socialna delavka vzpodbuja uporabnike, da izkoristijo pomoč na CSD	Vzpodbujanje k sodelovanju	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
B17b	in aktivno sodelujejo pri razreševanju težav.	Socialna delavka uporabnika vzpodbuja k aktivnemu sodelovanju v procesu pomoči	Vzpodbujanje k sodelovanju	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
B18	V kolikor je potrebno jih napotim še na	Socialna delavka po potrebi uporabnike napoti	Napotitev uporabnika	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

	dodatne obravnave npr. če gre za odvisnost, težave v duševnem zdravju,...	še na dodatne obravnave			
B19	Letno obravnavam cca 100 do 120 otrok in njihovih staršev,	Socialna delavka letno obravnava 100 do 120 otrok in njihovih staršev	Veliko število uporabnikov	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
B20	90% je uporabnikov, ki so napoteni.	90% uporabnikov, ki jih obravnava socialna delavka je napoteni	Na področju varstva otrok in družine	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni
B21	V vseh teh letih, morda le v primeru ali dveh nisem uspela vzpostaviti delovnega odnosa z mladostnikom ali njegovimi starši.	V vseh letih delovne dobe socialna delavka le v enem ali dveh primerih ni uspela vzpostaviti delovnega odnosa z mladostnikom ali njegovimi starši	Koncept delovnega odnosa	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
B22a	Gre za to, da jim ponujamo pomoč,	Socialna delavka uporabnikom ponudi pomoč	Ponuditi pomoč	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
B22b	je ne vsiljujemo,	Socialna delavka uporabnikom ne vsiljuje pomoči	Spoštljiv odnos	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
B22c	ne obsojamo,	Socialna delavka ne obsoja uporabnikov	Spoštljiv odnos	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
B22č	ne moraliziramo.	Socialna delavka ne moralizira uporabnikom	Spoštljiv odnos	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
B23a	Podpremo starše pri njihovih kompetencah,	Socialna delavka podpre starše pri njihovih kompetencah	Iskanje virov moči	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
B23b	pomagamo tam, kjer sami ne zmorejo, enako pri otrocih.	Socialna delavka uporabnikom pomaga tam, kjer sami ne zmorejo	Ponuditi pomoč	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
B24a	Zelo pomemben je iskren odnos z uporabniki, da odkrito povemo o vseh možnostih,	Socialna delavka uporabnikom odkrito pove o vseh možnostih	Odkritost do uporabnikov	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
B24b	da posredujemo informacije,	Socialna delavka uporabniku pove, da mora v nekaterih primerih posredovati informacije naprej	Odkritost do uporabnikov	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
B25	tako, da se lahko uporabniki sami odločijo na kak	Socialna delavka daje uporabnikom možnost izbire	Dati uporabniku možnost izbire	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

	način bodo sodelovali.	glede načina sodelovanja			
B26	Zelo pomembno je, da jih obiščemo na domu,	Na terenu	Prostor	Srečanje	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
B27	vedno se vnaprej napovemo,	Socialna delavka vedno vnaprej napove obisk	Napovedati obisk	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
B28	razen v primeru ogroženosti, takrat lahko pridemo nenapovedano,	Socialna delavka obiska ne napove v primeru ogroženosti	Nenapovedan obisk	Delo po uradni dolžnosti	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
B29	povemo razlog zakaj jih želimo obiskati (zato, ker so takrat na svojem terenu, kjer se bolje počutijo),	Socialna delavka pojasni namen obiska	Pojasniti namen obiska	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
B30a	da raziščemo v kakšnih razmerah živijo,	Socialna delavka razišče v kakšnem okolju živijo uporabniki	Raziskovanje življenjskega sveta uporabnika	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
B30b	kakšno socialno mrežo imajo,	Socialna delavka razišče kakšno socialno mrežo imajo uporabniki	Raziskovanje življenjskega sveta uporabnika	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
B30c	kako komunicirajo med seboj,	Socialna delavka razišče kako uporabniki komunicirajo med sabo	Raziskovanje življenjskega sveta uporabnika	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
B30č	kako so doslej reševali težave,...	Socialna delavka razišče kako so uporabniki doslej reševali težave	Iskanje virov moči	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
C18	Pri teh napotениh se mi zdi, da je ključno kakšen je ta prvi stik z njimi.	Pri napotениh uporabnik je ključno kakšen je prvi stik z njimi	Ključen je prvi stik	Uporabniki, ki so napoteni	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
C19	Recimo če dobimo informacijo iz zunanjega okolja, jih ne vabimo z vabili na center za socialno delo, ki jih ne bi razumeli ampak pridemo mi do njih na teren.	V določenih primerih socialna delavka pride k uporabniku na teren, namesto da ga vabi z vabilom na CSD, ki ga ne bi razumel	Prilagajanje uporabniku	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
C20	To se nam zdi pri teh napotениh, tudi če jih vabimo na center za socialno delo, da dejansko izbiramo take dneve, da oni lažje pridejo. Če imam kakšne	Če pa socialna delavka vabi uporabnike na CSD, izbere tak termin, da oni lažje pridejo	Prilagajanje uporabniku	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

	zapuščinske postopke, da ne vabim otrok pa zakonitega zastopnika, torej, tistega od staršev, ki je tudi zapustnik pa tudi skrbnika, ne vem, v petek ob devetih ampak ga vabim recimo v sredo ob pol štirih, da otrok ne zamudi šole, da njegov starš tudi ne zamudi službe. Tudi tisti, ki bo skrbnik, se mu ni potrebno prosit nekega izostanka kjerkoli,				
C21a	Vedno jim pojasnimo nekje, da je to naša naloga,	Socialna delavka predstavi svojo vlogo	Predstaviti svojo vlogo	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
C21b	da so pač takšni postopki, da jih na ta način nekaj povabimo v delovni odnos.	Socialna delavka pojasni uporabniku, da so takšni postopki	Predstaviti postopek dela	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
C22	Tk da ja, imamo pa tudi različne odzive na te neprosto voljne, sploh v primeru predlogov za sprejem v varovalni oddelek specialno varstvenega zavoda brez prekinitve v skladu z zakonom o duševnem zdravju.	Socialna delavka prejme različne odzive za predlog za sprejem uporabnika v varovalni oddelek specialno varstvenega zavoda	Podaja predloga	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
C23	Tam je potrebno spremljati tudi odziv uporabnikov, ki so napoteni. V smislu, da bodisi se ne odzivajo našim vabilom na multidisciplinarne time ali pa tudi v smislu, da pridejo z grožnjami ali s fizičnim razlogom...	Na področju težav v duševnem zdravju mora socialna delavka spremljati uporabnikov odziv na vabila, spremljati, če pride z grožnjami, s fizičnim razlogom...	Upoštevanje uporabnikovega odziva	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

Č22a	Dobimo neko pobudo, bodisi institucije,	Socialna delavka dobi pobudo iz strani neke institucije	Napotitev s strani institucij	Formalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
Č22b	bodisi okolice...	Socialna delavka dobi pobudo iz strani okolice	Napotitev na podlagi opažanj drugih ljudi	Različni viri napotitve	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
Č23	Na kar tega uporabnika povabimo na pogovor.	Na podlagi pobude socialna delavka povabi uporabnika na pogovor	Vabilo k sodelovanju	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
Č24a	V prvi fazi, seveda, mu pojasnimo namen vabila,	Socialna delavka uporabniku pojasni namen vabila	Pojasniti namen vabila	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
Č24b	potem pristojnosti našega dela,	Socialna delavka uporabniku predstavi pristojnosti CSD-ja	Predstaviti pristojnosti	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
Č24c	na kar prepustimo uporabniku, da pove svojo interpretacijo zadeve oz. tudi morebitne stiske.	Socialna delavka da uporabniku prostor, da ubesedi svojo interpretacijo zadeve oz. morebitne stiske	Slišanje uporabnikove interpretacije	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
Č25	Potem pa preidemo v fazo, v bistvu, iskanja pomoči oz. skupnega, ne, ustvarjanja tega.	Socialna delavka skupaj z uporabnikom išče rešitve	Iskanje rešitev	Soustvarjanje	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
D29	Pač vsak socialni delavec ma nek način dela, po mojem mnenju, ane. Am, zdej v okviru, ne vem, vseh znanj, ki smo jih dobil na fakulteti, ane, se vsak trudi na nek svoj način, ne vem, pri vzpostavljanju delovnega odnosa ane, pa osebnega stika.	Na podlagi znanj iz fakultete, vsaka socialna delavka dela na nek svoj način	Način dela socialne delavke	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
D30	Pa potem, al se sklene dogovor al se ne sklene al se nardi instrumentalna definicija problema al se pa sam nekaj povzame te stvari... Al gre se	Socialna delavka lahko dela točno po korakih iz teoretičnega znanja ali ne	Način dela socialne delavke	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

	po nekih formalnosti, po teh korakih oz. elementih al se to nardi neformalno.				
D31	In pomoje tuki glih zdej ne ločimo to al pride posameznik napoten al pride sam,	Socialne delavke ne spreminjajo načina dela glede na to ali je uporabnik napoten ali ne	Nespremenjen način dela	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
D32	je pa pomoje sam proces dela, oz. pač, odzivnost sogovornika drugačna in se potem temu prilagodiš.	Proces dela in odziv uporabnika, ki je napoten, je drugačen in se socialna delavka temu prilagodi	Uporabnikov odziv	Vpliv na potek dela	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
D33a	Večkrat jim rečem, npr. da jasno definiram naše vloge: kaj je moja naloga	Socialna delavka predstavi svojo vlogo	Predstaviti svojo vlogo	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
D33b	in kaj js lahko,	Socialna delavka pove uporabniku kako mu lahko pomaga	Predstaviti možnosti	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
D34	kaj je pa tisto, kar recimo nekdo drug mora.	Socialna delavka opiše tudi kaj kdo mora storiti	Postavitev mej	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
D35	In js ne morem recimo namesto nekoga realizirat dogovora,	Socialna delavka ne more namesto uporabnika uresničiti dogovora	Omejitve pri delu	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
D36	Če smo se mi zmenl, da pa, ne vem, oni pospravijo dnevno sobo... Zdej grem zlo na tak plastičen primer, ne. Am, lahko z njima raziskujem, kaj bi onadva potrebovala, da bi to lahko lažje nardila, ane. In iščemo te možnosti, znotraj njunih virov moči potem.	Socialna delavka lahko z uporabnikom raziskuje kaj on potrebuje, da bi lažje opravil svojo nalogo	Raziskovanje ustreznih oblik pomoči	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
E18	Začne se tako, da na CSD dobimo neko poročilo npr, o družini ,	Delo se začne na podlagi prejema poročila npr. o družini	Napotitev na podlagi opažanj drugih ljudi	Različni viri napotitve	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
E19	potem pa jih povabimo	Na podlagi tega socialna delavka povabi uporabnike k sodelovanju	Vabilo k sodelovanju	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

E20	in raziskujemo možne rešitve.	Socialna delavka skupaj z uporabnikom išče rešitve	Iskanje rešitev	Soustvarjanje	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
E21a	Najprej se predstavimo: kdo smo,	Socialna delavka predstavi svojo vlogo	Predstaviti svojo vlogo	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
E21b	kje lahko mi pomagamo,	Socialna delavka pove uporabniku kako mu lahko pomaga	Predstaviti možnosti	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
E22	vzporedno delamo na zaupanju,	Socialna delavka vzporedno dela na zaupanju	Delo na zaupanju	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
E23	ga aktivno poslušamo,	Socialna delavka aktivno posluša uporabnika	Slišanje uporabnikove interpretacije	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
E24	ob tem definiramo njegov problem.	Socialna delavka z uporabnikom definira problem	Instrumentalna definicija problema	Soustvarjanje	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
E25a	Uporabljamo tudi druge tehnike: da postavljamo prava vprašanja (npr. kako pa vi to vidite, kaj bi se zgodilo če bi to pa to? Česa se bojite oz. kaj vas ovira pri tem, da bi se vključili v klub anonimnih alkoholikov?,...),	Socialna delavka uporabniku postavlja "prava vprašanja"	Postavljanje vprašanj	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
E25b	z uporabnikom pridemo do nekega dogovora,	Socialna delavka z uporabnikom sklene dogovor o sodelovanju	Sklenitev dogovora o sodelovanju	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
E25c	delamo na tem, da uporabnik pridobi več moči,	Socialna delavka dela z uporabnikom na opolnomočenju	Iskanje virov moči	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
E25č	skupaj z njim definiramo rešitve,	Socialna delavka skupaj z uporabnikom išče rešitve	Iskanje rešitev	Soustvarjanje	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
E25d	povzemamo besede	Socialna delavka povzema uporabnikove besede	Povzemanje	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
E25e	in jih preokvirimo (npr. Ali sem vas prav razumela? Slišim vas, da pa se tu čutite nemočnega...),	Socialna delavka preokviri uporabnikove besede	Preokviriti besede	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
E25f	postavljamo vprašanja o čudežu (npr. kaj če bi se ti iz danes na jutri zgodilo to pa to,	Socialna delavka uporabnikom postavlja vprašanja o čudežu	Postavljanje vprašanj	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

	kaj bi bilo drugače?) .				
E26	Pomembno je da smo z uporabnikom v sedanjosti (tukaj in zdaj: kje oseba trenutno je in kaj lahko zdaj naredi).	Socialna delavka dela z uporabnikom v sedanjosti	Delo v sedanjosti	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
E27	To se ne zgodi v enem pogovoru, ampak se odvija v dlje časa trajajočem odnosu.	Socialna delavka sodeluje z uporabnikom dlje časa	Dolgotrajen proces	Soustvarjanje	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
E28	Uporabnike tudi naprej napotujemo. Alkoholika npr. napotimo na zdravljenje v psihiatrično bolnišnico ali pa da se npr. vključi v Projekt človek. Skratka, če obstaja institucija, ki je lahko vir pomoči uporabniku, ga napotimo tja.	Socialna delavka po potrebi uporabnike napoti še na dodatne obravnave	Napotitev uporabnika	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
E29	Ali pa npr. nekdo, ki ima depresijo, ga lahko spodbujamo ("Kaj pa če bi vseeno poskusili iti k zdravniku specialistu?").	Socialna delavka uporabnika vzpodbuja k aktivnemu sodelovanju v procesu pomoči	Vzpodbujanje k sodelovanju	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
E30a	Mi ne moremo to storiti namesto uporabnika,	Socialna delavka ne more namesto uporabnika uresničiti dogovora	Omejitve pri delu	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
E30b	lahko mu pa pomagamo.	Socialna delavka lahko uporabniku pomaga pri uresničevanju dogovora	Ponuditi pomoč	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
E31	V bistvu je največ na soustvarjanju,	Največ se dela na soustvarjanju		Soustvarjanje	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
E32	ki pa ga lahko začneš, ko ti človek zaupa.	Soustvarjanje se lahko začne, ko uporabnik zaupa socialni delavki	Zaupanje kot pogoj	Soustvarjanje	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
E33	Nekdo, ki je napoten lahko pride z nekim strahom. Uporabniki se sprašujejo: kaj	Uporabnik, ki je napoten lahko pride z nekim strahom na CSD	Upoštevanje uporabnikovega odziva	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

	bodo hoteli od mene?				
E34	Ali pa jim je nerodno, da morajo iti na CSD,	Napotenemu uporabniku je lahko neprijetno ob dejstvu, da mora iti na CSD	Upoštevanje uporabnikovega odziva	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
E35	skratka uporabniki, ki so napoteni to različno doživljajo.	Uporabniki, ki so napoteni različno doživljajo to, da morajo iti na CSD	Upoštevanje uporabnikovega odziva	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
E36	Vedno je potreben čas, da uporabnik dejansko pristane na pomoč.	Da uporabnik pristane na sodelovanje je potreben čas	Čas za pristanek v sodelovanje	Uporabnikova soudeležnost	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
F28	recimo, če vzameva enga povzročitelja nasilja... Po uradni dolžnosti ga jaz moram vabiti, ane. Če mu je bil izrečen ukrep prepovedi približevanja, to moram narditi.	Socialna delavka mora povzročitelja nasilja povabiti k sodelovanju po uradni dolžnosti, če mu je bil izrečen ukrep prepovedi približevanja	Vabilo k sodelovanju	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
F29	Poteka pa to.. Bom rekla, ta pogovor tak, da najprej pač povem zakaj oz. že v vabilu notr, na podlagi česa sem ga vabila, za kaj se gre	Socialna delavka uporabniku pojasni namen vabila	Pojasniti namen vabila	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
F30	Lahko seveda, tud sporoči, da ga to ne zanima, da se tega ne bo udeležil.	Uporabnik lahko sporoči, da se ne bo udeležil srečanja	Uporabnikova odločitev	Uporabnikova soudeležnost	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
F31	In js mu pač povem, da če tega ne bo naredu, da bomo v poročilo za policijo to tud napisal... Da pač ni želel sodelovat oz. da se ni udeležil srečanja.	Socialna delavka uporabniku pove, da mora v nekaterih primerih posredovati informacije naprej	Odkritost do uporabnikov	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
F32	Če se ga udeleži, mu pač povemo kakšne so njegove dolžnosti, zdej potem, ko je on dobil ta ukrep prepovedi. Kakšne so posledice, če bo to kršu.	Če se povzročitelj nasilja udeleži srečanja, mu socialna delavka pove kakšne so posledice, če krši ukrep prepovedi približevanja	Odkritost do uporabnikov	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

F33	Gre se pa predvsem za to, odvisno kako so zdej ljudje pogovorljivi, da pač poveš kakšne so možnosti tud žrtev, oz. nasprotne strani, ane. Kaj ona lahko sprož proti njemu.	Socialna delavka povzročitelju nasilja pove kakšne možnosti ima on in kakšne možnosti ima oseba z izkušnjo nasilja	Predstaviti možnosti	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
F34	In predvsem nas tukej zanima, kakšen je nivo tega zavedanja. Tega, v smislu: al je sploh to prou al narobe, kako človek razmišlja za naprej,	Socialna delavka preveri kakšen je nivo zavedanja uporabnika oz. kakšno je njegovo razmišljanje	Upoštevanje uporabnikovega odziva	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
F35a	pa predvsem, da se mu ponudijo storitve	Socialna delavka ponudi uporabniku možne storitve, oblike pomoči	Ponuditi pomoč	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
F35b	oz. vključitev v ustrezne, bom rekla, programe	Socialna delavka uporabniku ponudi vključitev v ustrezne programe	Ponuditi pomoč	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
F35c	oz. institucije.	Socialna delavka uporabniku ponudi vključitev v ustrezne institucije	Ponuditi pomoč	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
F36	V primeru povzročitelja nasilja se mu tuki na centru ponudi osebna pomoč.	Povzročitelju nasilja se ponudi osebna pomoč	Ponuditi pomoč	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
F37	Zdej naša neka usmeritev, napotitev ni zavezujoča, mi to ponudmo.	Socialna delavka ponudi pomoč oz. napotitev, ki pa ni obvezujoča	Ponuditi pomoč	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
G43	Drgač je če mormo it na teren, če ne pridejo sem pa da je zadeva taka, ko jo je pa treba raziskat pa najt tko da...	So situacije pri katerih mora socialna delavka vstopiti na teren	Pri neodzivnosti uporabnikov, ki so napoteni	Delo po uradni dolžnosti	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
G44	V bistvu kar se da, probam prvi kontakt vzpostaviti .	Socialna delavka skuša vzpostaviti prvi stik	Vzpostavitev prvega stika	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
G45a	Zdej če mam tud kako kontaktno telefonsko	Socialna delavka skuša vnaprej	Napovedati obisk	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

	številko, da tud ko pridem, če grem na teren, da povem, da pridem	napovedati obisk na terenu			
G45b	pa zakaj pridem pa to,	Socialna delavka pojasni razlog za obisk	Pojasniti namen obiska	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
G46	V tem smislu. Če pa pridejo v pisarno, da jih povabim, je pa to tudi da, sem drugače posebej pozorna, da jih tako povabim, da ne bi bla neka gužva, da se ne srečujejo tudi z drugimi ljudmi, kar je lah neprijetno, če nekdo pride z enim takim odporom že na center. Pa da tud predvidevam, da bom tisti čas čim manj motena.	Če socialna delavka uporabnika povabi na CSD, pazi, da takrat ne bo gneče, da se uporabnik ne bo srečeval z drugimi ljudmi, ker je to lahko zanj neprijetno	Prilagajanje uporabniku	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
G47	Če pa je taka zadeva, da mormo biti nenajavljeni, npr. če gre za neke razmere, ko so otroci ogroženi tam pač pridemo.	Socialna delavka obiska ne napove v primeru ogroženosti	Nenapovedan obisk	Delo po uradni dolžnosti	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
G48	Je pa sam način, pristop pomemben, da začutiš kako je.	Pri delu socialne delavke je pomemben pristop in način dela, da vidi kako je	Način dela socialne delavke	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
G49	Pa treba je bit vztrajen pa večkrat vabit... Sploh pri žrtvah nasilja, ki težko spregovorijo, ko se vedno znova spet vračajo v tisto okolje, v tiste odnose pa da so o tem spregovorili...	Za vzpostavitev sodelovanja z uporabnikom, ki je napoten je potrebna vztrajnost	Vztrajnost pri delu z uporabniki, ki so napoteni	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
G50	Pa da tud če ne zmorejo tega, kar se dogovorimo, da se ne čutijo, da zdej pa jim mi tule zamerimo.	Pomembno je, da uporabnik ne dobi občutka, da mu socialna delavka zameri, če ne more uresničiti dogovora	Upoštevanje uporabnikovih zmožnosti	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

G51	Potem mi presodimo al bi blo dobro še enkrat poklicat, da jih spomnimo, kr tak vprašat tudi, se zanimat kako pa kaj, na ta način se pač poslužujem kolk je možno.	Socialna delavka presodi ali bi bilo smiselno uporabnika kaj spomnit, vprašat, se zanimat kako pa kaj...	Presoditi nadaljnji potek dela	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H43	Če se spet malo na nasilje opredelima. V tem primeru smo mi obveščeni.	V primeru nasilja je CSD obveščen iz strani drugih	Napotitev na podlagi opažanj drugih ljudi	Različni viri napotitve	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H44a	če je ukrep prepovedi izrečen. Pomeni zdej pri žrtvah, je da mi najprej vzpostavimo telefonski kontakt. Če dobimo mi dans zjutraj neko obvestilo, jo takoj tisti dan oz. tekom dopoldneva kontaktiramo	Pri ukrepu prepovedi približevanja socialna delavka vzpostavi stik z osebo z izkušnjo nasilja	Vzpostavitev prvega stika	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H44b	in povabimo na razgovor na center.	Socialna delavka osebo z izkušnjo nasilja povabi k sodelovanju	Vabilo k sodelovanju	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H45	Zdej če iz nekih razlogov oseba ne more prit, opravimo tud obisk na domu	Če oseba z izkušnjo nasilja, ne more priti na CSD, lahko socialna delavka opravi obisk na domu	Prilagajanje uporabniku	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H46a	In dejansko z njo nardimo to prvo socialno pomoč,	Socialna delavka z osebo z izkušnjo nasilja opravi prvo socialno pomoč	Izvedba storitve	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H46b	kjer jo seznanimo z ukrepi prepovedi približevanja	Socialna delavka osebo z izkušnjo nasilja seznani z ukrepi prepovedi približevanja	Predstavitev ukrepa	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H46c	in nardimo individualni varnostni načrt.	Socialna delavka z osebo z izkušnjo nasilja naredi individualni varnostni načrt	Izvedba storitve	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H47	Vse to se v bistvu ne zakluči z enim razgovorom ampak je zadeva odprta dokler je odprt ukrep oz.	Socialna delavka sodeluje z uporabnikom dlje časa	Dolgotrajen proces	Soustvarjanje	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

	dokler žrtev potrebuje pomoč.				
H48	Ker pri ukrepu je možnost tudi ta, da jo žrtev podaljša do 60 dni, pol je možno, da po zakonu o preprečevanju nasilja v družini, podaljša še do pol leta pa do enega leta.	Oseba z izkušnjo nasilja lahko podaljša trajanje ukrepa prepovedi približevanja	Uporabnikova odločitev	Uporabnikova soudeležnost	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H49	V glavnem vse te stvari, dejansko tekom, ne vem, al dvakrat tedenskih al pa tedenskih razgovorov... Čist odvisno od potrebe uporabnika.	Število srečanj in trajanje sodelovanja je odvisno od potreb uporabnika	Uporabnikove potrebe	Vpliv na potek dela	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H50	Medtem ko za kršitla pa ni potrebe, da takoj vzpostavimo kontakt	Za povzročitelja nasilja ni potrebe, da se takoj vzpostavi prvi stik	Vzpostavitev prvega stika	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H51	ampak malo se strokovne delavke slišimo kdaj je žrtev povabljena, da se slučajno ne srečata na centru.	Socialna delavka poskrbi, da ne bosta oseba z izkušnjo nasilja in povzročitelj nasilja isti dan na CSD-ju	Prilagajanje uporabniku	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H52	Pol pa dejansko ja, tud kršitile povabimo	Socialna delavka tudi povzročitelja nasilja povabi k sodelovanju	Vabilo k sodelovanju	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H53	in se tudi njemu nudi prva socialna pomoč.	Tudi povzročitelju nasilja se nudi prva socialna pomoč	Izvedba storitve	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H54	Tule gre vabilo bolj ko ne telefonsko.	Socialna delavka načeloma povabi osebo z izkušnjo nasilja in povzročitelja nasilja k sodelovanju preko telefona	Vabilo k sodelovanju	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H55	Če pa dobimo kako obvestilo o sumu zaznave nasilja v družini v tem delu pa dejansko posredujemo pisno vabilo strankam,	V primeru suma zaznave nasilja v družini pa socialna delavka uporabnike s pisnim vabilom povabi k sodelovanju	Vabilo k sodelovanju	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

H56a	Tudi z možnostjo, al je to individualno	Pisno vabilo pri sumu zaznave nasilja v družini je lahko individualno	Možni načini sodelovanja	Vpliv na potek dela	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H56b	al pa če družina lahko, ne vem, v nadaljevanju to tudi skupni razgovori.	Pri sumu zaznave nasilja razgovori potekajo skupaj s celo družino, če je to možno	Možni načini sodelovanja	Vpliv na potek dela	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H57	Čeprav pri nasilju je treba bit previdn. V okviru individualnega razgovora se ti stranka lahko odpre, zdej če je pa takoj sprva skupni, pa dejansko jo še bolj v neko tako stisko lahko spraviš, tk da v bistvu, prve razgovore individualno z možnostjo skupnih, če se seveda oba strinjata.	Socialna delavka je v primeru nasilja pozorna, če so skupni razgovori sploh možni	Pazljivost pri delu	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H58	Zdej kar se tiče, ne vem, da smo iz strani patronažne službe obveščeni, da ne vem, na terenu nekdo potrebuje pomoč...	Uporabniki so lahko napoteni iz strani patronažne službe	Napotitev s strani zdravstva	Formalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H59	Zdej s patronažnimi sestrami sodelujemo že vrsto let, nekako je tud naš dogovor, da že tk al tk so uporabniki seznanjeni in ko že oni soglašajo, nas one kontaktirajo pol pri njih pa mi vedno opravljamo obiske na domu skupaj,	Socialna delavka včasih skupaj s patronažno službo opravi obisk na domu	Sodelovanje z drugimi institucijami	Delo drugih institucij	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H60a	Najprej je torej ta prvi obisk, pol pa spet na podlagi v katerem delu se vključujejo, mamo še individualno	Prvemu obisku lahko sledi individualno sodelovanje	Možni načini sodelovanja	Vpliv na potek dela	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H60b	al pa s sorodniki naprej. Zdej če je treba, ne vem, celo	Prvemu obisku lahko sledi	Možni načini sodelovanja	Vpliv na potek dela	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

	družino povabit na center, ker se pač očitno sami med sabo ne zmorejo dogovoriti kdo bo nudu pomoč, ne vem, ostarelim staršem.	sodelovanje skupaj s sorodniki			
H61	Takrat mam včasih lahko tudi kr take orng timske obravnave kjer povabimo tudi predstavnike zdravstva, patronažno službo, osebnega zdravnika pa pol spremlamo oz. v tem delu, ne vem, nek načrt naredimo in spremlamo kak zadeve tečejo na terenu,	Včasih na obravnavah CSD sodeluje tudi z več različnimi službami	Sodelovanje z drugimi institucijami	Vpliv na potek dela	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H62	da ni zdej glih, ne vem... Institucionalno varstvo edini izhod, ane. Jih je še več.	Socialna delavka skupaj z uporabnikom išče rešitve	Iskanje rešitev	Soustvarjanje	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H63	Ampak v današnjem času je tk tak, da tudi če nekdo želi iti v dom, mam tok zasedene domove in tudi oblike pomoči na domu, da dejansko je zelo težko. So dolge čakalne vrste tk da je potrebno v domačem okolju organizirati, kar pa je včasih težko. Sorodniki al niso v bližini al so zaposleni.	Socialna delavka opaža, da so domovi za starejše ljudi zelo zasedeni	Omejitve pri delu	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
H64	Po navadi se tudi tu zgodi, da človek reče: "Js pa ne rabim pomoči." Pa dejansko jo potrebuje. Ampak ne, "bom že sam", tk malo zminimalizira.	Včasih se zgodi, da uporabnik reče, da ne potrebuje pomoči, čeprav okolica ocenjuje, da jo potrebuje	Uvid problema	Uporabnikova soudeležnost	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

I21	Najprej, ko je ta prvi pogovor, ko še ne poznam uporabnika je v okviru prve socialne pomoči, da se z njim pogovori	Socialna delavka spoznava uporabnika skozi pogovor v okviru prve socialne pomoči	Spoznavanje z uporabnikom	Prvi stik	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
I22	in skuša že v prvem pogovoru na človeka pogledat celostno.	Socialna delavka že pri prvem pogovru skuša na uporabnika gledati celostno	Celostna obravnava	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
I23a	Raziskat to njegovo socialno funkcioniranje,	Socialna delavka skuša raziskati kako uporabnik deluje	Raziskovanje življenjskega sveta uporabnika	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
I23b	njegovo okolje,	Socialna delavka raziše v kakšnem okolju živijo uporabniki	Raziskovanje življenjskega sveta uporabnika	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
I23c	socialno mrežo...	Socialna delavka raziše kakšno socialno mrežo imajo uporabniki	Raziskovanje življenjskega sveta uporabnika	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
I23č	Tk splošen pogled.	Socialna delavka skuša dobiti nek splošen pogled na "uporabnikov svet"	Raziskovanje življenjskega sveta uporabnika	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
I24	Seveda, za prvič je prehitro, da bi skušala že kr, tudi če že je, ne vem, od kje nakazano s kako težavo se spopada,	Socialna delavka pri prvem stiku ne preide že kar na sam problem oz. težavo	Način vzpostavitve prvega stika	Prvi stik	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
I25	da skušam oz. ljudem dam prostor, da spregovorijo o sebi.	Socialna delavka skuša uporabniku dati prostor, da pove kaj o sebi	Čas, da uporabnik lahko pove o svojih stiskah	Uporabnikova soudeležnost	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
I26	In potem ga skušam motivirati še za naslednja srečanja	Socialna delavka skuša uporabnika motivirati za naslednja srečanja	Vzpodbujanje k sodelovanju	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
I27	in v okviru prve socialne pomoči se trikrat srečamo, če je človek potrem motiviran za sodelovanje pa preidemo v to socialnovarstveno storitev osebne pomoči, ki pa je proces.	Če je uporabnik motiviran za sodelovanje potem s socialno delavko preideta iz prve socialne pomoči v storitev osebne pomoči	Uporabnikova motivacija	Vpliv na potek dela	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
I28	Loh rečem, da predvsem na področju	Na področju preprečevanja nasilja so v večini	Uporabnikov odziv	Vpliv na potek dela	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

	preprečevanja nasilja v večini žrtve, ki so pripravljene oz. ki spoznajo, da tako ne gre več in so pripravljene za spremembe v življenju, so pripravljene tudi prejeti te oblike pomoči pa zaključevati ta proces svetovanja.	žrtve pripravljene narediti spremembe in sprejeti oblike pomoči ter zaključevati proces svetovanja			
I29	Sicer pa žrtve prihajajo z zelo šibko samopodobo.	Osebe z izkušnjo nasilja prihajajo s šibko samopodobo	Uporabnikova samopodoba	Vpliv na potek dela	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
I30	To kar se jim je dogajalo so zelo skrivale in nikomur niso mogle zaupat.	Socialna delavka se zaveda, da to kar se je osebam z izkušnjo nasilja dogajalo, nikomur niso mogle zaupat	Upoštevanje uporabnikove resničnosti	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
I31	Al so ble popolnoma.. So jih povzročitli osamili.	Socialna delavka se zaveda možnosti, da so povzročitelji osamili osebe z izkušnjo nasilja, da te niso mogle nikomur povedati kaj se jim dogaja	Upoštevanje uporabnikove resničnosti	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
I32	Potem končno dobijo prostor pa lahko spregovorijo. To je verjetno tudi razlog, da se potem... Potem ko so slišane, s tem ko lahko povejo kaj čutijo, kaj doživljajo so tudi motivirane za naprej za spremembe.	To, da osebe z izkušnjo nasilja končno dobijo prostor, ko lahko spregovorijo o nasilju verjetno tudi prispeva k temu, da so motivirane za spremembe	Slišnost uporabnika	Vpliv na potek dela	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
J29	Zlo pomemben je ta prvi kontakt.	Pomemben je prvi stik z uporabnikom		Prvi stik	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
J30	Zdej mi, ko dobimo eno obvestilo iz strani druge strokovne službe...	Socialna delavka dobi pobudo iz strani neke institucije	Napotitev s strani institucij	Formalna napotitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
J31	Seveda kot strokovni delavec preučiš zadevo. Da lahko pripraviš kakršnokoli	Socialna delavko preuči obvestilo, da se lahko pripravi na pomoč uporabnikom	Preučitev zadeve	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

	poročilo al pa, da lahko nudiš pomoč družini.				
J32a	Zdej po navadi je to tk, da jih vabimo pisno. Pač odvisno zdej tud, če je kaj takega manj formalnega	Po navadi socialna delavka uporabnika povabi k sodelovanju s pisnim vabilom	Način vzpostavitve prvega stika	Prvi stik	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
J32b	pa če maš telefonski kontakt, vzpostavimo kontakt tud preko telefona.	Če ima socialna delavka kontakt, uporabika pokliče po telefonu	Način vzpostavitve prvega stika	Prvi stik	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
J33	Če gre za urgentno zadevo, za kako ogroženost, seveda opravimo tud kr obisk na domu.	Če gre za urgentno zadevo, socialna delavka opravi obisk na domu	Način vzpostavitve prvega stika	Prvi stik	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
J34	To pač, je treba najprej zadevo proučit, načrtovat korake: kk naprej.	Socialna delavka preuči zadevo	Preučitev zadeve	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
J35	Zlo je pa pomembno, da ne delamo mimo ljudi, ki se jih zadeva tiče.	Pomembno je, da socialna delavka ne dela mimo uporabnika, ki se ga zadeva tiče	Sodelovanje z uporabnikom	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
J36a	Da jih seznanimo,	Socialna delavka seznanja uporabnika	Podati informacije	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
J36b	da jim predstavimo sploh našo vlogo.	Socialna delavka predstavi svojo vlogo	Predstaviti svojo vlogo	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
J37	Žal je tk, da imajo ljudje do centra za socialno delo še vedno tak negativn pristop.	Ljudje imajo do CSD-ja negativen pristop	Negativen pristop do CSD-ja	Vpliv na potek dela	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
J38	Ampak je zlo pomembno ta... Res ta prvi kontakt, da jim poveš, razložiš, ker ljudje imajo različna pričakovanja.	Pomembno je, da socialna delavka pri prvem stiku pojasni vlogo CSD-ja, ker imajo ljudje različna pričakovanja	Uporabnikova pričakovanja	Vpliv na potek dela	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
J39	Tekom moje prakse se je pokazalo, da se ravno tista pričakovanja, če jih ne razčistiš na prvih razgovorih... Kaj stranka vidi od centra pa moja pričakovanja tud, ane. Tu je treba najprej razčistit	Pomembno je, da socialna delavka pri prvem stiku pojasni vlogo CSD-ja, ker imajo ljudje različna pričakovanja	Uporabnikova pričakovanja	Vpliv na potek dela	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

J40a	potem pa se mi zdi, da preko različnih tehnik nekaj...	Preko različnih tehnik lahko socialna delavka vzpostavi uspešno sodelovanje	Različni načini dela	Vpliv na potek dela	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
J40b	Pristopov, sodelovanja... Lahko vzpostavimo eno tako uspešno sodelovanje.	Preko različnih pristopov sodelovanja lahko socialna delavka vzpostavi uspešno sodelovanje	Različni načini dela	Vpliv na potek dela	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
J41	Seveda ne pri vseh, so primeri, ko ne gre,	V nekaterih primerih sodelovanje ni uspešno	Nekateri primeri	Neuspešno	Uspešnost znanj in strategij
J42	ampak nekaj, se mi zdi, da v večini primerov pa smo kar uspešni,	V večini primerov socialna delavka uspešno sodeluje z uporabniki	Vsa znanja in strategije	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
K25	Odvisno od teme,	Potek dela je odvisen od teme	Tema sodelovanja	Vpliv na potek dela	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
K26a	Ampak tko k sm rekla, js sploh če bi mela pred sabo uporabnika k je napoten, bi si pogledala v čem je težava	Socialna delavka preuči zadevo	Preučitev zadeve	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
K26b	in mjkkn načrta pogovora nardim,	Socialna delavka si pripravi okvirni načrt pogovora	Načrt pogovora	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
K27a	Kere teme so pomembne in se tega kr držim.	Socialna delavka preveri katere teme so pomembne	Preučitev zadeve	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
K27b	Pa tud enga okvirnega časa, ane, da ne preseževa to... Recimo, da tak pogovor ne traja več ur ampak tam do 45 minut.	Socialna delavka pripravi okvirni časovni okvir pogovora	Določitev časovnega okvirja	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
L12	Zdej, če gledam iz svojga področja, stranka pride, prnese vlogo.	Sodelovanje na uveljavljanju pravic iz javnih sredstev se običajno začne tako, da uporabnik pride sam in prinese vlogo	Prihod uporabnika		Srečevanje s prostovoljnimi uporabniki
L13a	Potem se o tej vlogi pogovorimo,	O vlogi se socialna delavka pogovori z uporabnikom	Pogovor z uporabnikom	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
L13b	malo pregledamo, če je zadeva v celoti izpolnjena.	Socialna delavka z uporabnikom pregleda, če je	Pregled vloge	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

		vloga v celoti izpolnjena			
L13c	Nekateri še kakšne stvari dodajo,	Nekateri uporabniki še kakšne stvari dodajo v vlogi	Dopolnitev vloge	Uporabnikova soudeležnost	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
L13č	povejo o svojem življenju, svojih stvareh,	Včasih uporabniki še kaj povedo o svojem življenju in o svojih stvareh	Uporabnik predstavi svoj življenjski svet	Uporabnikova soudeležnost	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
L14	Pa praktično potem jih seznanim, da bojo dobli to odločbo v določenem času,	Socialna delavka seznani uporabnika, da bo v določenem času dobil odločbo	Predstaviti postopek dela	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
L15	In pač jih seznanim, da če je karkoli takega, lahko potem tudi pokličejo pa povprašajo, če jim kaj ni jasno v odločbah.	Socialna delavka da uporabniku vedeti, da mu je na voljo za dodatna vprašanja	Podati informacije	Delo socialne delavke	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
L16	Nekateri zlo pogosto kličejo tudi po nepotrebnem tk da je tud odvisno od posameznih strank, koliko je s kero stranko dela,	Nekateri uporabniki kličejo po nepotrebnem	Uporabnikov odziv	Vpliv na potek dela	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
M10	Storitve tečejo praviloma po uradni dolžnosti.	Storitve tečejo načeloma po uradni dolžnosti	Storitve	Delo po uradni dolžnosti	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
M11	Tečejo v obliki pogovorov.	Soritve potekajo v obliki pogovorov	V obliki pogovorov	Potek storitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
M12a	Lahko enkratni pogovor,	Lahko gre za enkratni pogovor	V obliki pogovorov	Potek storitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
M12b	lahko kotinuirani,	Lahko gre za kontinuiran pogovor	V obliki pogovorov	Potek storitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
M12c	zaporedni pogovori.	Lahko gre za zaporedni pogovor	V obliki pogovorov	Potek storitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
M13a	Am, to v obliki osebnega razgovora,	Pogovor lahko poteka osebno	V obliki pogovorov	Potek storitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
M13b	v obliki telefonskega,	Pogovor lahko poteka v obliki telefonskega klica	V obliki pogovorov preko medijev/elektronskih naprav	Potek storitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
M13c	včasih tudi drugih medijev, predvsem mail.	Pogovor lahko poteka preko elektronske pošte	V obliki pogovorov preko medijev/elektronskih naprav	Potek storitev	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
A20	Definitivno v odnosu.	Razlika je v odnosu	Razlika v odnosu	Glede na prostovoljnost	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s

					prostovoljnimi uporabniki
A21	že klima samega pogovora.	Razlika je v klimi pogovora	Razlika v klimi pogovora	Glede na prostovoljnost	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
A22	Zdej tistim, ko so napoteni, je načeloma vse odveč.	Uporabnikom, ki so napoteni, je načeloma vse odveč	Manj motivirani	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
A23	Tisti, ko pa sami pridejo, pa bom rekla, so sami tisti, ko sprašujejo, ane: "kaj pa ono, kaj pa tretje, kaj pa četrto,..." In potem pač iščeš skupaj z njimi rešitve.	Prostovoljni uporabniki sami sprašujejo	Bolj motivirani	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
A24	Tk da predvsem največja razlika, ki je, je v odnosu.	Največja razlika je v odnosu	Razlika v odnosu	Glede na prostovoljnost	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
A25	ker tistim, ki so napoteni, pač moraš tud kake stvari povedat, ki jim niso všeč navadno	Uporabnikom, ki so napoteni, se povedo stvari, ki jim niso všeč	Se jim povedo stvari, ki jim niso všeč	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
A26	Ti moraš naredit tisto, kar so javna pooblastila, ane. In pol odzadaj imaš odvetnike, varuha človekovih pravic, inšpekcijo, tk da pač, kakorkoli	Izvajanje javnih pooblastil in odgovarjanje službam, institucijam	Dolžnosti socialne delavke	Delo socialne delavke	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
A27	Si prijazen, pa hočeš jim pomagati, ane. Oni ne razumejo tega tk	Uporabniki, ki so napoteni si drugače interpretirajo pomoč socialne delavke	Interpretacija uporabnika	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
A28	in si kr hitro, bom rekla,... Prijavljen.	Prijava iz strani uporabnika, ki je napoten	Prijavijo socialno delavko	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
A29	Pišoš poročila za inšpekcijo, direkt varuhu, /.../ mediji pa ministrstvo, katerim moraš odgovarjat kaj si naredil, ane.	Socialna delavka mora odgovarjati za svoje delo	Odgovornost socialne delavke	Delo socialne delavke	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki

B31	Delo z uporabniki, ki so napoteni zahteva dober prvi kontakt,	Pri delu z uporabniki, ki so napoteni je potreben dober prvi stik	Dobra vzpostavitev prvega stika	Delo socialne delavke	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
B32	vzpostavitev delovnega odnosa je zelo pomembna.	Pomembna je vzpostavitev delovnega odnosa	Vzpostavitev delovnega odnosa	Delo socialne delavke	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
B33a	Po navadi pošljemo vabilo in ko se odzovejo mladostniki in starši je pogosto čutiti njihovo nejevoljo zakaj jih vabimo,	Pri uporabnikih, ki so napoteni se ob vabilu pogosto čuti nejevolja	Negativen pristop	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
B33b	saj ni bilo nič takega, zanikanje,	Uporabniki, ki so napoteni zanikajo svoj problem	Zanikanje	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
B33c	sram,	Pri uporabnikih, ki so napoteni se običajno pojavi občutek sramu	Občutek sramu	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
B33č	nemoč staršev, ker niso uspeli preprečiti otrokom oz. mladostnikom, da ne bi izvrševali kaznivih dejanj ali prekrškov ali zašli v težave .	Pri uporabnikih, ki so napoteni socialna delavka zaznava občutek nemoči	Občutek nemoči	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
B34	Pri uporabnikih, ki pridejo sami pridemo prej do priprave načrta dela,	S prostovoljnimi uporabniki socialna delavka prej pride do priprave načrta	Prej se oblikuje načrt	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
B35	ker so bolj motivirani za rešitev svoje težave.	Prostovoljni uporabniki so bolj motivirani za iskanje rešitev za svoje težave	Bolj motivirani	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
B36	Menim, da ni zelo velike razlike med napotnimi uporabniki in prostovoljnimi na mojem področju,	Socialna delavka meni, da ni velike razlike med uporabniki, ki so napoteni in prostovoljnimi uporabniki	Ni velike razlike	Glede na prostovoljnost	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
B37	pri napotnih se je potrebno še bolj angažirati, da so pripravljeni sprejeti našo pomoč.	Pri uporabnikih, ki so napoteni se mora socialna delavka še bolj angažirati, da so pripravljeni sprejeti pomoč	Vložiti več truda v delovni odnos	Delo socialne delavke	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki

C24	Ja, nekako jaz opažam, da je pri teh napoteni potrebno vložiti malo več dela.	Pri uporabnikih, ki so napoteni mora socialna delavka vložiti več dela	Vložiti več truda v delovni odnos	Delo socialne delavke	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
C25	Mogoče tudi malo več srečanj, da se dejansko vzpostavi nek odnos, da ni več nekega odklanjanja pomoči.	Pri uporabnikih, ki so napoteni je potrebnega več časa, da se vzpostavi delovni odnos	Potrebujejo več časa	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
C26	Več časa, sigurno,	Pri uporabnikih, ki so napoteni je potrebnega več časa, da se vzpostavi sodelovanje	Potrebujejo več časa	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
C27a	kot pa če nekdo pride prostovoljno, pa se sam odloči in je tudi bolj motiviran	Pri prostovoljnih uporabnikih ni potrebno toliko časa za sodelovanje	Potrebujejo manj časa	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
C27b	pa vse kar mu naložiš, naloge, jih pač opravi.	Prostovoljni uporabnik običajno opravi vse naloge	Opravijo naloge	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
Č26a	Mogoče so tisti, ki samostojno poiščejo pomoč, bolj motivirani, ne, za neko vključitev	Prostovoljni uporabniki so bolj motivirani za sodelovanje	Bolj motivirani	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
Č26b	ali poiskati kakšno pomoč, kot pa tisti, ki so usmerjeni.	Prostovoljni uporabniki so mogoče bolj pripravljeni poiskati kakšno pomoč	Pripravljeni sodelovati	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
Č27a	Je pa spet odvisno od same komunikacije,	Sodelovanje je odvisno tudi od komunikacije	Komunikacija	Vpliv na sodelovanje	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
Č27b	od strukture osebnosti,	Sodelovanje je odvisno tudi od osebnosti uporabnika	Osebnost	Vpliv na sodelovanje	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
Č27c	od prepričanja osebnosti, ki ga ima o zadevi zaradi katere je oseba napotena,	Sodelovanje je odvisno tudi od prepričanja uporabnika o zadevi zaradi katere je napoten	Prepričanje	Vpliv na sodelovanje	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
D37	Da bi tko rekla, da je neka ful razlika, ni.	Socialna delavka meni, da ni velike razlike med uporabniki, ki so	Ni velike razlike	Glede na prostovoljnost	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s

		napoteni in prostovoljnimi uporabniki			prostovoljnimi uporabniki
D38	Razen mogoče, da se ti kot socialni delavec moraš malo bolj potruditi, da vzpostaviš res ta nek odnos.),	Socialna delavka mora vložiti več truda pri uporabnikih, ki so napoteni, da se vzpostavi odnos	Vložiti več truda v delovni odnos	Delo socialne delavke	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
D39a	Ker majo ti posamezniki tudi tak odpor do tebe. Se pravi do centra kot institucije	Več truda je potrebnega zato, ker imajo uporabniki, ki so napoteni odpor do CSD-ja	Odpor	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
D39b	in potem recimo še do tebe kot socialnega delavca	Več truda je potrebnega zato, ker imajo uporabniki, ki so napoteni odpor do socialne delavke	Odpor	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
D40	Ko pridejo oni s tem odnosom se ti moraš velik bolj potruditi, da se vzpostavi nek odnos, da se razvije neko zaupanje.	Socialna delavka mora vložiti več truda pri uporabnikih, ki so napoteni, da se vzpostavi odnos	Vložiti več truda v delovni odnos	Delo socialne delavke	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
D41	Am, da tudi v bistvu ti napoteni, neprostovoljni uporabniki, spoznajo, da v bistvu tvoj namen je vseeno njim pomagati,	Več truda je potrebnega, da uporabniki, ki so napoteni spoznajo, da jim socialna delavka želi pomagati	Vložiti več truda v delovni odnos	Delo socialne delavke	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
D42	Če grem zdej iz te družine, kjer imamo starša vključena v socialnovarstveno storitev, je tudi naš center, sicer ne js, ampak druge kolegice so izvedle, odvzem recimo otrok oz. podale predlog na sodišče, da je potem sodišče izvedlo ta ukrep, ane, zdej po novem družinskem zakoniku. In v bistvu ta isti center zdej nudi tudi podporo in pomoč staršema. Druge strokovne delavke	Uporabniki so lahko na istem CSD-ju deležni negativnega dogodka in hkrati tudi pomoči	Dvojna vloga	Vpliv na sodelovanje	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki

	ampak institucija je pa ista,				
D43	In, am ta del nezaupanja je zaradi tega tolk večji pri jih,	Dvojna vloga socialne delavke prispeva k nezaupanju pri uporabnikih, ki so napoteni	Dvojna vloga	Vpliv na sodelovanje	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
D44	in je zato treba tolk več truda vložiti, da ugotovijo, da vseeno pa gre za nek zaupen proces, da informacije med nami ne prehajajo.	Zato je potrebno vložiti veliko truda, da uporabniki spoznajo, da informacije med socialnimi delavkami ne prehajajo	Več dela na zaupanju	Delo socialne delavke	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
D45	V primeru, da bi blo potrebno za prehajanje so seznanjeni, da je to v primeru ogroženosti otroka. Se pravi, da bi onadva nam zaupala neke stvari, ki bi nakazovale na te zadeve, da gre za ogroženost otroka, pa bi tud potem bla predhodno seznanjena, da bova recimo s kolegico morale stvari predat naprej...	Socialna delavka uporabnika seznanjena s primeri, v katerih bi prehajanje informacij bilo potrebno	Odkritost do uporabnika	Delo socialne delavke	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
D46	Tk da no, nekega posebnega spremenjenega načina dela, verjetno ni.	Posebej spremenjenega načina dela z uporabniki, ki so napoteni ni	Ni spremenjenega načina dela	Glede na prostovoljnost	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
E37	Jaz bi rekla, da v času.	Razlika pri delu z uporabniki, ki so napoteni od ostalih uporabnikov je v času	Razlika v času	Glede na prostovoljnost	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
E38	Tisti, ki je prišel sam od sebe, je že prišel s tem, da nekaj on potrebuje, da nekaj on želi od nas.	Prostovoljni uporabniki imajo že neke želje	Že oblikovani cilji	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
E39	Pri njemu običajno prej steče stvar.	Pri prostovoljnem uporabniku prej steče stvar	Potrebujejo manj časa	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki

E40a	Ni potrebno toliko delati na zaupanju,	Pri prostovoljnem uporabniku ni potrebno toliko delati na zaupanju	Potrebujejo manj časa	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
E40b	na odnosu, da prideta s socialno delavko do faze soustvarjanja.	Pri prostovoljnem uporabniku ni potrebno toliko delati na odnosu	Potrebujejo manj časa	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so 3i od dela s prostovoljnimi uporabniki
E41	Tako, da z njim prej pridemo do rešitev.	S prostovoljnim uporabnikom socialna delavka prej pida do rešitev	Potrebujejo manj časa	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
E42	Napoten pa ne pride samoiniciativno, ampak pride zato, ker mora priti.	Uporabnik, ki je napoten, ne pride samoiniciativno	Ne pridejo po lastni želji	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
E43	Pri njemu je zato potrebno več časa.	Pri uporabniku, ki je napoten, je potrebnega več časa za vzpostavitev odnosa	Potrebujejo več časa	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
E44	Je odvisno od vsakega posameznega primera,	Odvisno je od vsakega posameznega primera	Raznolikost primerov	Vpliv na sodelovanje	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
E45	ampak na splošno bi rekla, da je razlika v času in načinu dela.	Na splošno je pri delu z uporabniki, ki so napoteni poleg razlike v času tudi razlika v načinu dela	Razlika v načinu dela	Glede na prostovoljnost	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
F38	Zlo se razlikuje,	Delo z uporabniki, ki so napoteni se zelo razlikuje od dela z ostalimi uporabniki	Razlika v poteku dela	Glede na porstovoljnost	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
F39	Ne nujno samo v negativno,	Delo z uporabniki, ki so napoteni se ne nujno razlikuje v negativno smer	Delo z njimi ni nujno slabo	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
F40a	tisti k pridejo sami, majo že neko izdelano idejo	Prostovoljni uporabniki imajo že neko izdelano idejo	Že oblikovani cilji	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
F40b	oz. neke želje,	Prostovoljni uporabniki imajo že neke želje	Že oblikovani cilji	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
F40c	zahteve, k bi jih oni želel.	Prostovoljni uporabniki imajo	Že oblikovani cilji	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s

		že neke zahteve, ki si jih želijo			prostovoljnimi uporabniki
F40č	In neka jasno izražena pričakovanja: "Želim, da center nardi tole, tole, tole... Zakaj tega še niso nardil?" in tako naprej.	Prostovoljni uporabniki imajo že jasno izražena pričakovanja	Pričakovanja	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
F41	In je tukej treba prepričati tako stranko, ki že ve kaj in kako bi se naj zadeva odvijala...	Socialna delavka mora delati z uporabnikom, ki je že usmerjen k svojim ciljem	Postaviti meje pričakovanjem	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
F42a	Je potrebno neki več energije vložiti v to, da najprej postavš zadevo na svoje mesto, ane. Da poveš naše pristojnosti,	Socialna delavka mora vložiti več truda v to, da uporabniku pojasni pristojnosti CSD-ja	Postaviti meje pričakovanjem	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
F42b	da poveš kaj je sploh možno	Socialna delavka mora uporabnikuu predstaviti kakšne so možnosti	Predstaviti možnosti	Delo socialne delavke	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
F42c	in da jo postavš na realna tla.	Socialna delavka skuša prostovoljnega uporabnika postaviti na realna tla	Postaviti meje pričakovanjem	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
F43	In se potem včasih dogaja, da tud ti prostovoljni uporabniki hodijo od vrat do vrat, ker pač od nobenga ne dobijo tistga, kar so si oni zamisli,	Včasih prostovoljni uporabniki hodijo k več socialnim delavkam, ker pri nobeni ne dobijo tisto, kar so si zamislili	Iskanje možnosti za uresničitev lastnih ciljev	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
F44	Seveda pa če nekdo prostovoljno pride, da sam poišče pomoč al pa išče pomoč... Logično, da je to milijonkrat boljše izhodišče ,	Dejstvo, da uporabnik po lastni želji pride na CSD je lahko tudi pozitivno	Prostovoljnost kot dobro izhodišče	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
F45a	v smislu: pripravljen je sodelovati,	Prostovoljni uporabnik je pripravljen sodelovati	Pripravljeni sodelovati	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
F45b	pripravljen je tud sledit nekim usmeritvam...	Prostovoljni uporabnik je pripravljen slediti nekim usmeritvam	Pripravljeni sodelovati	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki

F46	In po navad se obrnejo takrt k so v neki akutni stiski in takrat bo po vsej verjetnosti prpravljen neki tud vložiti oz. se udeležvat in tako naprej.	Prostovoljni uporabniki po navadi pridejo na CSD, ko so v akutni stiski in so zato pripravljeni kaj vložiti v sodelovanje, se udeleževati srečanj...	Pripravljeni sodelovati	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
F47	Se prav ima nek lasten interes	Prostovoljni uporabniki so bolj motivirani za sodelovanje	Bolj motivirani	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
F48	in se potem tud, bom rekla, se mal drugač potrud.	Prostovoljni uporabniki se malo drugače potrudijo	Pripravljeni sodelovati	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
F49	Potem dejansko lahko gre za neke vrste svetovanje, ne samo za neko usmerjanje, žuganje,...	Pri prostovoljnih uporabnikih lahko pride do svetovanja	Možnost svetovalnega dela	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
F50	Tud pr onemu takemu k je neprostovoln lahko do tega pride, ampak mogoče težje, ane. Ker je on že ves čas hud, da je sploh vabljen, nadlegovan...	Pri uporabniku, ki je napoten, je težje priti do svetovalnega dela, ker ima odpor	Težje je priti do svetovalnega dela	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
F51	Pa recimo razlika: nekdo, ki je neprostovoln, ane. Se dostkrat ugotovi, da je tuki le.. Da so to na tri četrt pravniki, ki citirajo, ne vem, člene, ustave, tuje države kako majo urejeno in tako naprej. V smislu, čš, "kje si ti zdej mene dobil tlele".	Uporabniki, ki so napoteni se včasih socialni delavki sklicujejo na pravne vire in kako imajo v drugih državah kaj urejeno	Negativen pristop	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
F52	Pa potem ljudje radi, če so neprostovoljni uporabniki, razlagajo od drugih, od prjatlov, sosedov, ne vem česa, k so hujši, k so ne vem kakšni...	Uporabniki, ki so napoteni včasih razlagajo od drugih ljudi, da so hujši od njih	Primerjanje z drugimi	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki

F53	K pa ga pozoveš, da naj da konkretno, da naj poda neka imena, prijave in tako naprej... Tega pač ne nardi.	Ko pa socialna delavka pozove uporabnika, ki je napoten, da naj pove konkretno kdo so ti ljudje in poda prijavo, pa tega ne naredi	Ne prevzamejo odgovornosti nase	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
F54	Sliš se supr, če je kkšn prostovoln uporabnik, sej je, ta motivacija je, bom rekla, pomembna.	Prostovoljni uporabniki so bolj motivirani za sodelovanje	Bolj motivirani	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
F55	Lahko se pa zgodi tud neki družga, ane. Da je nekdo, bom rekla, z leti postane na nek način odvisn od te naše pomoči. In je pravzaprav nonstop uporabnik, čeprav si ti kt strokovni delavec presodu al pa skupaj z njim ugotovil, da ni nič več, kar bi lahko skupaj reševala in tako naprej.	Prostovoljni uporabnik lahko z leti postane odvisen od pomoči na CSD-ju, čeprav je ne potrebuje več	Odvisnost od pomoči	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
F56	In eni ljudje se pač tud tko kategorično na center obračajo. Pa jih vprašaš konkretno, kaj je tisto kar bi oni rešval, se pa te zgodbe lohka zlo zlo ponavljajo.	Pri prostovoljnih uporabnikih, ki postanejo odvisni od pomoči se lahko zgodbe in problemi, ki bi jih reševali ponavljajo	Odvisnost od pomoči	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
F57a	Ampak to moram gledat tud v luči tega, da ljudje tud, na take inštitucije ti prostovoljni uporabniki pridejo zato, da se zventilirajo, da se sprostijo,	Nekateri uporabniki se pridejo sprostit na CSD	Namen prihoda na CSD	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
F57b	da nekomu, neke stvari pač povejo.	Nekateri uporabniki se pridejo na CSD izpovedat	Namen prihoda na CSD	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
F58	Al pa se ljudje jezijo na druge inštitucije... Pa večkrat rečeš:	Uporabniki včasih s socialno delavko podelijo svojo	Namen prihoda na CSD	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so

	"Lejte, vi zdej govorite od sodišča, vi govorite od tega, to se morda tm prtožt." Ampak se sploh ne gre za pritožbo kot tako. Gre se pač za to, da človek to pove. To so recimo tudi prostovoljni uporabniki, ki nekako čutijo to potrebo.	jezo na druge institucije			napoteni in primeri iz prakse
F59	Neki svetovalni procesi pa so mogoče že kdaj bli, tam pa ni šlo čisto najbolje, ane, zaradi tega ker pač je svetovanje dvostranski proces, ane. Ni samo enosmerno, ko ti nekdo petkrat razloži svojo življenjsko zgodbo. Potem je pa treba narditi neke premike, neke spremembe pa ni.	Včasih uporabniki želijo enosmeren proces dela, da lahko samo oni govorijo	Namen prihoda na CSD	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
F60	Mogl bi soustvarjati, ampak čisto iskreno povedano, to soustvarjanje.. Ni samo problem teh neprostovoljnih uporabnikov, da se ne zgodi, ane. Ampak tudi prostovoljnih.	Težko je soustvarjati tako s prostovoljnimi uporabniki kot z uporabniki, ki so napoteni	Težko izvedljivo	Soustvarjanje	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
F61	Posebi v okviru institucij, kot je center, je tega zelo malo...	Soustvarjanja je v okviru institucij kot je CSD zelo malo	Težko izvedljivo	Soustvarjanje	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
F62a	Čisto tko. Zato ker pač je omejenost na več koncih. Ne bo z zakoni,	Do soustvarjanja je težko priti zaradi omejenosti z zakoni	Težko izvedljivo	Soustvarjanje	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
F62b	nej bo s pristojnostmi,	Do soustvarjanja je težko priti zaradi omejenosti s pristojnostmi	Težko izvedljivo	Soustvarjanje	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so

					napoteni in primeri iz prakse
F62c	nej bo s samim prizvokom inštitucije, nekaj... Ne doprimore ne vem kaj k temu, soustvarjanju.	Do soustvarjanja je težko priti zaradi negativnega prizvoka CSD-ja	Težko izvedljivo	Soustvarjanje	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
G52a	Veliko bolj, kr je treba veliko več časa posvetiti temu, da se gradi odnos,	Delo z uporabniki, ki so napoteni zahteva več časa, da se gradi odnos	Potrebujejo več časa	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
G52b	da se vzpostavi eno varno vzdušje...	Delo z uporabniki, ki so napoteni zahteva več časa, da se vzpostavi varno vzdušje	Potrebujejo več časa	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
G53a	K je treba iskati tisto, kaj je pa njim pomembno,	Delo z uporabniki, ki so napoteni zahteva več časa, da se razišče kaj je njim pomembno	Potrebujejo več časa	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
G53b	kaj bi pa oni želeli spremeniti,	Delo z uporabniki, ki so napoteni zahteva več časa, da se razišče kaj bi oni želeli spremeniti	Potrebujejo več časa	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
G53c	kaj oni pričakujejo od nas.	Delo z uporabniki, ki so napoteni zahteva več časa, da se razišče kaj oni pričakujejo od CSD-ja	Potrebujejo več časa	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
G53č	Na kak način pa oni mislijo, da jim lahko pomagamo,	Delo z uporabniki, ki so napoteni zahteva več časa, da se razišče na kak način mislijo, da jim na CSD-ju lahko pomagajo	Potrebujejo več časa	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
G53d	a bi si želeli oni naše pomoči.	Delo z uporabniki, ki so napoteni zahteva več časa, da se ugotovi ali želijo pomoč iz strani CSD-ja	Potrebujejo več časa	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
G54	Temu raziskovanju je treba dati več poudarka kot pa pri tistih, ki pridejo že konkretno,	Pri uporabnikih, ki so napoteni je potrebno nameniti več časa raziskovanju "uporabnikovega sveta"	Potrebujejo več časa	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
G55	pri tistih gremo prej k sami stvari, sami zadevi.	Pri prostovoljnih uporabnikih ni potrebno toliko	Potrebujejo manj časa	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s

		časa za sodelovanje			prostovoljnimi uporabniki
G56	Je pa z vsemi uporabniki treba vzpostaviti dober odnos, drugač jih mogoče naslednjič ne bo.	Z vsemi uporabniki je treba vzpostaviti dober odnos	Vzpostavitev dobrega odnosa	Delo socialne delavke	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
G57	Ampak pri tistih, ki ne pridejo iz svojega interesa, bom rekla, da je to še bolj pomembno.	Pri uporabnikih, ki so napoteni je vzpostavitev dobrega odnosa še bolj pomembna	Vzpostavitev dobrega odnosa	Delo socialne delavke	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
G58	Treba je najti eno pravo mero, da mu ne naložiš preveč... Js včasih tudi rečem "dobro sva opravila, saj sva ta korak naredila, ne rabiva veliko", da nima občutka, da zdej ne vem kaj pričakujem od njega.	Pri uporabniku, ki je napoten, socialna delavka pazi, da mu ne naloži preveč nalog	Večja pazljivost pri delu	Delo socialne delavke	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
G59	Saj so glede njihove pripravljenosti potem velike razlike. Eni so takoj pripravljeni sodelovati, eni pa sploh ne.	Pri uporabniku, ki je napoten, socialna delavka pazi, da mu ne naloži preveč nalog	Večja pazljivost pri delu	Delo socialne delavke	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
G60	Z enimi se pač ne da vzpostaviti stika.	Z nekaterimi uporabniki stika ni mogoče vzpostaviti	Z nekaterimi stika ni mogoče vzpostaviti	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
G61	Pr takih rečem, da če ni neka zadeva, kjer bi bil kdo ogrožen, je pač njihov način življenja tak kot je in spoštujem to, da ne želijo sprememb. Je pač to njihova izbira.	Če ni mogoče vzpostaviti sodelovanja pa če ne gre za ogroženost oz. urgentno zadevo, socialna delavka to razume kot uporabnikov način življenja in to spoštuje	Spoštljiv odnos	Delo socialne delavke	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
H65	Mogoče v tem časovnem delu.	Razlika pri delu z uporabniki, ki so napoteni od ostalih uporabnikov je v času	Razlika v času	Glede na prostovoljnost	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
H66	Zdej nek prostovoljni	Prostovoljni uporabnik bo že	Potrebujejo manj časa	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so

	uporabnik, že ko bo prišu bo mel nekako izdelano, ne vem... Z nekim problem bo prišu, z neko stisko, težavo. In dejansko že lahko začneš v tem delu,	imel neko idejo o tem, kaj bi rad reševal in zato lahko s socialno delavko prej začneta delat na tem			napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
H67	Medtem ko pri neprostovoljnih pa dejansko tk kot sma rekle, instrumentalna definicija uporabnika je mogoče drugačna kakor pa moja.	Pri uporabnikih, ki so napoteni se dogaja, da uporabnik ne vidi problema na enak način kakor socialna delavka	Interpretacija uporabnika	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
H68a	In da prideva do tistega sodelovanja, da preidema tisto fazo obrambe "js nič ne rabim, nič ne potrebujem" do tistega...	Pri delu z uporabnikom, ki je napoten je potrebnega več časa, da s socialno delavko preideta iz faze v kateri meni, da ničesar ne potrebuje	Potrebujejo več časa	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
H68b	Js bom rekla tule je pač na tem začetnem delu, grajenju nekega delovnega odnosa,	Socialna delavka mora vložiti več truda pri uporabnikih, ki so napoteni, da se vzpostavi odnos	Vložiti več truda v delovni odnos	Delo socialne delavke	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
H68c	zaupanja, tule je tisti čas, ko mogoče ga je potrebno več vložiti.	Socialna delavka mora pri delu z uporabnikom, ki je napoten vložiti več truda v grajenje zaupanja	Več dela na zaupanju	Delo socialne delavke	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
I33	Ta ko je napoten, bo mel možnost izbire. Ni še rečeno, da bo sprejel obliko pomoči.	Uporabnik, ki je napoten bo imel možnost izbire, saj ni rečeno, da bo sprejel neko obliko pomoči	Možnost izbire	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
I34	Lahko, da bo mel nek odpor in se ne bo potem vključeval v nek proces v primerjavi z temi, ki so se sami odločili za vključitev, ki sami poiščejo pomoč.	Lahko da bo uporabnik, ki je napoten imel odpor in se ne bo vključeval v nek proces dela	Možnost izbire	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
I35	Če pa je, je pa največ odpora takoj na začetku,	Največ odpora se pri uporabnikih, ki so napoteni pojavi na začetku procesa dela	Odpor	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki

I36	Tisti, ki nima uvida... Al je to pogovor z ljudmi, ki imajo težave z odvisnostjo pač ne zmorejo priznati to in že na prvem razgovoru... Ta odpor izkažejo in se ne vračajo.	Neakteri uporabniki nimajo uvida v svoj problem oz. tega ne zmorejo priznati	Uvid v problem	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
J43	Največja razlika je v motiviranosti,	Največja razlika pri delu z uporabniki, ki so napoteni v primerjavi s prostovoljnimi je v motiviranosti	Razlika v motivaciji	Glede na prostovoljnost	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
J44a	Zdej nekdo, ko sam poišče pomoč, je velikokrat bolj motiviran,	Prostovoljni uporabnik je velikokrat bolj motiviran	Bolj motivirani	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
J44b	pripravljen za iskanje različnih možnosti.	Prostovoljni uporabnik je pripravljen za iskanje različnih možnosti	Pripravljeni sodelovati	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
J45	Odvisno je tud od uporabnika	Odvisno je od vsakega posameznega primera	Raznolikost primerov	Vpliv na sodelovanje	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
J46	Se mi zdi da je največ težav z mladostniki, ki nimajo nekega cilja.	Največ težav je z mladoletnimi osebami, ki nimajo nekega cilja	Težje ga je vzpostaviti z mladoletnimi osebami	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
J47	Ne nadaljuje šolanja, ma neko neprimerno družbo, seveda se pojavijo kazniva dejanja in mi smo obveščeni, ker gre za mladoletno osebo.	Delo je zahtevno z mladolentimi osebami, ki se ne šolajo, imajo neprimerno družbo, izvajajo kazniva dejanja...	Težje ga je vzpostaviti z mladoletnimi osebami	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
J48	Tu ntr vidim, da je najtežje vzpostaviti neko motivacijo v tej starostni skupini, ko nima nekih ciljev glede poklica, niti za delo.	Pri mladoletnih osebah je najtežje vzpostaviti neko motivacijo	Težje ga je vzpostaviti z mladoletnimi osebami	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
J49	Medtem ko pr ostalih, kljub temu, da so napoteni, se mi pa zdi, da je lažje, no.	Pri ostalih napoteni uporabnikih je nekako lažje vzpostaviti odnos	Težje ga je vzpostaviti z mladoletnimi osebami	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so

	Nekak potem vzpostaviti en tak odnos.				napoteni in primeri iz prakse
J50	Ker nekdo, ko pride, ve neke približno kaj si želi pa potem skup raziščemo kaj je možno.	Prostovoljni uporabniki imajo že neke želje	Že oblikovani cilji	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
J51	Je mogoče tega kr dost več kot pa pri nekomu, ki je napoten, ker ne vidi smisla sodelovanja, ne vem,... Center mu je zelo odveč.	Uporabnik, ki je napoten ne vidi smisla v sodelovanju in mu je CSD odveč	Odpor	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
J52	Tam je pa potrebno sploh, da najprej vzpostaviš neko medsebojno zaupanje, da sploh sodelovanje steče.	Socialna delavka mora vložiti več truda pri uporabnikih, ki so napoteni, da se vzpostavi odnos	Vložiti več truda v delovni odnos	Delo socialne delavke	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
J53a	Je pač potrebno kr veliko več ene energije,	Pri uporabnikih, ki so napoteni mora socialna delavka vložiti več energije v sodelovanje	Vložiti več truda v delovni odnos	Delo socialne delavke	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
J53b	več razgovorov nekak porabimo, da tak uporabnik, ki pride neprostovoljno vidi kaj je smisel sploh obravnave,	Pri uporabnikih, ki so napoteni je potrebnih več razgovorov, da uvidijo smisel obravnave	Potrebujejo več časa	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
J54a	Več časa je potrebnega da se vzpostavi sodelovanje,	Pri uporabnikih, ki so napoteni je potrebnega več časa, da se vzpostavi sodelovanje	Potrebujejo več časa	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
J54b	zaupanje,	Pri uporabnikih, ki so napoteni je potrebnega več časa, da se vzpostavi neko zaupanje	Potrebujejo več časa	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
J54c	ta delovni odnos,	Pri uporabnikih, ki so napoteni je potrebnega več časa, da se vzpostavi delovni odnos	Potrebujejo več časa	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
J55	Pa da potem neke tud so lah ti uporabniki bolj zadržani, ne. Ne povejo tolk o sebi.	Pri uporabnikih, ki so napoteni se dogaja, da so bolj zadržani in ne povedo toliko o sebi	Bolj zadržani	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki

J56	In je potem tud naloga strokovnega delavca, da najde tiste močne točke pri enem uporabniku.	Naloga socialne delavke je, da pri zadržanem uporabniku najde njegove močne točke	Iskanje virov moči	Delo socialne delavke	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
J57	Pa mu ti potem pomagaš pa gradiš to samopodobo	Socialna delavka napotenemu uporabniku pomaga in gradi samopodo	Iskanje virov moči	Delo socialne delavke	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
J58	Ja, je kr izziv pri neprostovoljnih lahko,	Delo z uporabniki, ki so napoteni predstavlja izziv	Izziv	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
J59a	Zdej je pač čist odvisno od karakterja,	Sodelovanje je odvisno tudi od osebnosti uporabnika	Osebnost	Vpliv na sodelovanje	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
J59b	naravnosti,	Sodelovanje z uporabnikom je odvisno tudi od njegove naravnosti	Naravnost	Vpliv na sodelovanje	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
J59c	za kaj gre...	Sodelovanje z uporabnikom, ki je napoten je odvisno tudi od tega za kaj se gre	Tema sodelovanja	Vpliv na sodelovanje	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
J60	Nikol ne moreš bit, da bi zdaj pač reko... Da maš tak, en enotn recept.	Za delo z uporabniki ni "enotnega recepta"	Raznolikost primerov	Vpliv na sodelovanje	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
K28	Ja, gotovo se razlikuje.	Delo z uporabniki, ki so napoteni se razlikuje od dela z ostalimi uporabniki	Razlika v poteku dela	Glede na prostovoljnost	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
K29	Ampak ta osnovna načela socialnega dela se pa pr enih in drugih upoštevajo,	Osnovna načela se upoštevajo tako pri delu z uporabniki, ki so napoteni kakor pri delu s prostovoljnimi	Ni spremenjenega načina dela	Glede na prostovoljnost	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
K30a	Tko, da... Da bi rekla, da pr teh, ki sami iščejo pomoč, tud tam rabš met strukturo v pogovoru,	Tudi pri prostovoljnih uporabnikih socialna delavka mora vzdrževati neko strukturo v pogovoru	Vzdrževati strukturo pogovora	Pri obojnih	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
K30b	pomagat uporabniku, da se drži teme,	Socialna delavka mora pomagat uporabnikom, da se držijo teme	Vzdrževati strukturo pogovora	Pri obojnih	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s

					prostovoljnimi uporabniki
K31	ker največkrat je to... Da ljudje ne vedo, kaj vse bi mogli oni povedati. Včasih govorijo o preteklosti in pozabijo zaradi česa bi sploh pršli sem.	Pogosto se dogaja, da uporabniki ne vedo kaj bi morali povedati	Vzdrževati strukturo pogovora	Pri obojnih	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
K32	Zato jih je treba usmerjati v konkretno tisto, kar bi rad uredil, ta čas in...	Socialna delavka mora uporabnike usmerjati v tisto konkretno, kar bi radi uredili	Vzdrževati strukturo pogovora	Pri obojnih	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
K33a	Potem tudi načrtovati,	Tako pri napotitvah kot pri prostovoljnih uporabnikih mora socialna delavka z njimi načrtovati delo	Načrt dela	Pri obojnih	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
K33b	jim predstaviti katera pomoč bi bila zanj uporabna,	Tako pri napotitvah kot pri prostovoljnih uporabnikih mora socialna delavka z njimi iskati oblike pomoči, ki bi bile zanje uporabne	Raziskovati možne oblike pomoči	Pri obojnih	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
K33c	kako je on že te stvari mogoče kdaj rešil...	Tako pri napotitvah kot pri prostovoljnih uporabnikih mora socialna delavka z njimi raziskovati kako so mogoče že sami kdaj reševali problem	Iskanje virov moči	Pri obojnih	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
K33č	Ali pa če jih ni, kaj bi mu bilo blizu.	Tako pri napotitvah kot pri prostovoljnih uporabnikih mora socialna delavka z njimi raziskovati kaj bi jim bilo blizu kar bi jim pomagalo pri reševanju problema	Raziskovati možne oblike pomoči	Pri obojnih	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
K33d	V čem je dober, da se teh stvari držimo, da tukaj to raziskujemo,	Tako pri napotitvah kot pri prostovoljnih uporabnikih mora socialna delavka z njimi raziskovati v čem so dobri	Iskanje virov moči	Pri obojnih	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
L17	To sva zdej zopet pr tistem, da je	Ne glede na prostovoljnost je	Osebnost	Vpliv na sodelovanje	Razlike v delu z uporabniki, ki so

	odvisno od človeka,	delo še vedno odvisno od vsakega posameznika			napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
L18a	Če je napoten in če je zainteresiran, da se nekeje spremeni v njegovem življenju, pol dejansko se lahko z njim vlkokaj oblikuje,	Če je uporabnik, ki je napoten zainteresiran za sodelovanje, se z njim veliko da narediti	Motivacija	Vpliv na sodelovanje	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
L18b	spremeni,	Če je uporabnik, ki je napoten zainteresiran za sodelovanje, se da z njim veliko spremeniti	Motivacija	Vpliv na sodelovanje	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
L18c	se dogovori...	Če je uporabnik, ki je napoten zainteresiran za sodelovanje, se da z njim veliko dogovoriti	Motivacija	Vpliv na sodelovanje	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
L19a	Nekdo, ki je pa upornik, pa dejansko ne sprejema ničesar,	Sodelovanje je težje, če se uporabnik upira in ne sprejema ničesar	Odpor	Vpliv na sodelovanje	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
L19b	se pravi... Odklanja vsako odgovornost v svojem življenju,	Sodelovanje je težje, če uporabnik odklanja vsako odgovornost v svojem življenju	Odpor	Vpliv na sodelovanje	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
L20	Tisti, ki pa sami prihajajo pa dejansko samo po tisto formalno, tisto nujno, kar je potrebno,	Prostovoljni uporabniki običajno prihajajo samo po tisto kar nujno potrebujejo	Pridejo samo po tisto kar nujno potrebujejo	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
L21	Več od tega pa tud včasih ne želijo.	Prostovoljni uporabniki običajno prihajajo samo po tisto kar nujno potrebujejo	Pridejo samo po tisto kar nujno potrebujejo	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
M14a	Ker ni prostovoljnega pristopa, ni, bom rekla... Rezultatov v smeri neke osebnostne rasti ,	Pri uporabnikih, ki so napoteni ni rezultatov osebnostne rasti	Ni osebnostne rasti	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
M14b	ni takega prizadevanja,	Pri uporabnikih, ki so napoteni ni prizadevanja za sodelovanje	Manj motivirani	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki

M14c	vložka energije z strani tisega, ki je napoten.	Uporabniki, ki so napoteni ne dajo nekega vložka energije v sodelovanje	Manj motivirani	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
M15	Pač pride v neko obravnavo, tako ali drugače zaradi tega, ker mora, ker mu je al inštitucija, ne vem, sodišče, policija, ne vem kdo, tožilstvo tud neko nalogo naložilo.	Uporabnik, ki je napoten običajno pride na CSD zato, ker je bil tja napoten iz strani neke institucije	Ne pridejo po lastni želji	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
A30	zelo malo uporabljam stvari, ki sem se jih naučila na faksu, skoraj nič.	Redko uporabljena znanja iz fakultete		Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
A31a	Edino kar uporabljam so mogoče znanja kot so: se zde spomnim, metode poslušanja,	Uporaba metode poslušanja	Metoda poslušanja	Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
A31b	povzemanja,	Uporaba metode povzemanja	Metoda povzemanja	Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
A31c	kodeks etičnih načel,...	Uporaba kodeksa etičnih načel	Kodeks etičnih načel	Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
A31č	Empatija, to vem, da smo mel na faksu in mi zdaj prav pride	Uporaba empatije	Empatija	Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
A32	Vse ostalo je pa, kk naj rečem,... "Znajdi se."	Uporaba iznajdljivosti	Lastnost socialne delavke	Socialna delavka sama	Teoretična znanja in strategije
A33	Vse ostalo so pa zakoni, čist tk bom rekla...	Uporaba zakonodaje	Zakonodaja	Pravni viri	Teoretična znanja in strategije
A34	Znanja na fakulteti so mi bla mogoče koristna, da sem se naučila kakršnekoli zakone brat.	Znanje za branje zakonov	Pravni predmeti	Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
A35	Pa ko smo mel na fakulteti zakon socialnem varstvu, družinski zakonik pa vse te predmete, ko smo jih meli, da so mi bili brezvezni, mi sedaj to, dejansko največ pride prav	Različni pravni predmeti	Pravni predmeti	Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
A36	ker kakorkoli se obrneš, stranke seznanjaš s tem, bom rekla, kk	Uporaba zakonodaje	Zakonodaja	Pravi viri	Teoretična znanja in strategije

	potekajo v naši državi stvari, kake so njihove pravice, vse je... Bom rekla, na nek način zakoni. Ti delaš po tem, kar ti dejansko zakonodajalec nalaga.				
B38a	Uporabljam pridobljeno znanje na fakulteti,	Pridobljeno znanje iz fakultete		Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
B38b	seminarjih,	Znanje iz seminarjev	Seminarji	Drugi viri	Teoretična znanja in strategije
B38c	posvetih,	Znanje iz posvetov	Posveti	Drugi viri	Teoretična znanja in strategije
B38č	branje strokovne literature,	Znanja iz strokovne literature	Strokovna literatura	Drugi viri	Teoretična znanja in strategije
B38d	usposabljanje za Realitetno terapijo.	Uporaba realitetne terapije	Realitetna terapija	Znanja iz izobraževanj in usposabljanj	Teoretična znanja in strategije
B38e	Koncept delovnega odnosa	Uporaba koncepta delovnega odnosa	Koncept delovnega odnosa	Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
B39	se je izkazal za zelo uspešnega,	Koncept delovnega odnosa se je izkazal za uspešnega	Koncept delovnega odnosa	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
B40	sicer pa brez tega koncepta delo ni mogoče oziroma ni uspešno.	Mnenje socialne delavke, da delo brez koncepta delovnega odnosa ni mogoče oz. ni uspešno	Delo brez koncepta delovnega odnosa	Neuspešno	Uspešnost znanj in strategij
C28	Glede teh konceptov iz socialnega dela,	Pridobljeno znanje iz fakultete		Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
C29	se mi zdi ključno, da se pri teh napotilih upošteva etika udeležnosti.	Uporaba etike udeležnosti	Koncept delovnega odnosa	Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
C30	Da so udeleženi pri vseh teh konceptih je dosti bolj pomembno, kakor pri tistih, ki sami iščejo pomoč.	Pri uporabnikih, ki so napoteni je še bolj pomembno, da so udeleženi v procesu dela kakor pri prostovoljnih uporabnikih	Pomembnost udeležbe	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
C31	Da res vidijo, da se njihov prispevek pozna pa da je pomemben. S tem mogoče tudi dobijo nekakšno motivacijo.	Udeležba uporabnikov, ki so napoteni je pomembna, da vidijo, da se njihov prispevek pozna in s tem mogoče dobijo	Pomembnost udeležbe	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki

		tudi nekakšno motivacijo			
C32	Pa delo iz perspektive moči.	Uporaba perspektive moči	Koncept delovnega odnosa	Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
C33	Je pa tudi te koncepte mogoče težje uporabljati, za ta tip situacije.	Pri delu z uporabniki, ki so napoteni je težje uporabljati znanja iz fakultete	Pri delu z njimi je težje uporabljati znanja iz fakultete	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
C34	Tudi pri teh napotilih, se mi zdi zelo pomembno, da če so napoteni recimo iz kakega drugega področja, najpogosteje je to varstvo starejših pa varstvo invalidov, da sodelujem tudi sama s strokovnimi delavci, ki so zaposleni na teh področjih.	Socialna delavka pri delu z uporabniki, ki so napoteni sodeluje s strokovnimi delavkami iz področij na katerih je uporabnik obravnavan	Sodelovanje z ljudmi, ki že delajo z uporabnikom	Strategija	Teoretična znanja in strategije
C35	To so običajno strokovni delavci, ki imajo že vzpostavljen nek odnos z uporabnikom od prej.	Socialna delavka pri delu z uporabniki, ki so napoteni sodeluje s strokovnimi delavkami, ki že imajo s tem uporabnikom vzpostavljen odnos	Sodelovanje z ljudmi, ki že delajo z uporabnikom	Strategija	Teoretična znanja in strategije
C36	Se mi zdi pomembno, da ko jaz prvič vzpostavljam stik z njimi, pa mene še ne poznajo, da gre z mano ta oseba na teren, da pač pri njej preverim določene informacije.	Socialna delavka preveri določene informacije preden vzpostavi prvi stik na terenu	Preverjanje informacij	Strategija	Teoretična znanja in strategije
C37	Tudi preverjamo podatke po bazi podatkov, v vseh naših uradnih evidencah, ki jih imamo,	Preverjanje podatkov v bazi podatkov in v vseh uradnih evidencah, ki so na CSD-ju	Preverjanje informacij	Strategija	Teoretična znanja in strategije
C38	Zdaj je tudi zelo pomembno, ker so naši pobudniki za postavitve pod skrbništvo pogosto tudi kake nevladne	Ključno je sodelovanje z institucijami, ki so dale pobudo za postavitve pod skrbništvo	Sodelovanje z institucijami	Strategija	Teoretična znanja in strategije

	organizacije ali druge institucije, kaki domovi za starejše, posebni socialno varstveni zavodi, se mi zdi tudi ključno, da se sodeluje s temi organizacijami.				
C39	Če te organizacije osebi že nudijo neko pomoč, ne vem, če je oseba nameščena v institucionalno varstvo ali pri tem, da prejema pomoč socialnih oskrbovalk kot del pomoči na domu, da potem tudi s tistimi osebami vzpostavimo stik. Socialno službo... Pač z vsemi, ki delajo s tem uporabnikom.	Pomembno je, da socialna delavka vzpostavi stik z vsemi, ki delajo z uporabnikom, ki je napoten	Sodelovanje z ljudmi, ki že delajo z uporabnikom	Strategija	Teoretična znanja in strategije
C40	Potem lažje tudi pridemo do njega.	Preko sodelovanja z ljudmi, ki že delajo z uporabnikom, ki je napoten, je lažje priti do samega uporabnika	Sodelovanje z ljudmi, ki že delajo z uporabnikom	Strategija	Teoretična znanja in strategije
C41	Pri nas dejansko ugotavljam, da je dostikrat uporabnik napoten na področje skrbništva iz več strani. Se pravi od svojcev, sorodnikov pa hkrati še od neke institucije v katero je vključen. Se pravi dom za stare ali pa socialno varstveni zavod ali pa izvajalec osebne asistence ali kaka humanitarna organizacija...	Velikokrat je uporabnik napoten na področje skrbništva iz več strani	Napotitev iz več strani	Različni viri napotitve	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
C42	Se mi zdi ključno da se v teh trenutkih povežemo.	Socialni delavki se zdi ključno, da se pri delu z uporabnikom, ki je napoten strokovni delavci,	Sodelovanje z ljudmi, ki že delajo z uporabnikom	Uporabniki, ki so napoteni	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse

		ki delajo z njim, povežejo med sabo			
Č28	Zdej, večinoma pogovor,	Delo z uporabniki poteka večinoma v obliki pogovora	Pogovor	Strategija	Teoretična znanja in strategije
Č29a	Pa da poslušam stranko, da jo slišim predvsem,	Socialna delavka posluša uporabnika	Poslušati uporabnika	Strategija	Teoretična znanja in strategije
Č29b	da skupaj z njo iščem neke rešitve,	Socialna delavka skupaj z uporabnikom išče rešitve	Koncept delovnega odnosa	Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
Č29c	motiviram,...	Socialna delavka skuša motivirati uporabnika	Motivirati uporabnika	Strategija	Teoretična znanja in strategije
Č30	Pa v prvi fazi seveda ta socialnodelavski odnos se mi res zdi zelo pomemben,	Pomembno je kakšen odnos ima socialna delavka do uporabnika	Koncept delovnega odnosa	Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
Č31	ker če stika nekako s stranko tukaj ne dobiš, pa da ona ne zaupa vate, bom rekla, kot strokovnega delavca oz. v tvoje delo... Da ma občutek, če po domače povem, da smo vsak na svojem bregu, ne, potem je sodelovanje znatno težje, kot pa sicer.	Pomembno je, da socialna delavka vzpostavi stik in zaupanje z uporabnikom, če ne je nadaljnje sodelovanje težje kot sicer	Koncept delovnega odnosa	Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
D47a	To so ti elementi delovnega odnosa in osebnega stika: perspektiva moči	Uporaba perspektive moči	Koncept delovnega odnosa	Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
D47b	pa etika udeležенosti,	Uporaba etike udeležенosti	Koncept delovnega odnosa	Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
D47c	pa "tukaj in zdaj", ravnanje s sedanostjo,	Uporaba "ravnania s sedanostjo"	Koncept delovnega odnosa	Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
D47č	pa znanje za ravnanje	Uporaba "znanja za ravnanje"	Koncept delovnega odnosa	Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
D47d	pa da smo vsi v bistvu soudeleženi v procesu soustvarjanja,	Delo z uporabniki kot sodelavci	Koncept delovnega odnosa	Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
D48	In se mi zdi, da so ta teoretična znanja, ti koncepti, zlo na mestu za delo, tudi z napotnimi oz.	Socialna delavka meni, da se je koncept delovnega odnosa izkazal za uspešnega tudi pri uporabnikih, ki so napoteni	Koncept delovnega odnosa	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij

	neprostovoljnimi uporabniki,				
D49	Js sm še družinska mediatorka zraven in neformalno zagotovo uporabljam tudi te tehnike, ane. Pri, ne vem, vodenju pogovora, ane, pa pri usmerjanju procesa.	Uporaba mediacije	Mediacija	Znanja iz izobraževanj in usposabljanj	Teoretična znanja in strategije
D50	Am, tk da bi zdej konkretno rekla, teoretična znanja, so ta naša socialnodelavska.	Pridobljeno znanje iz fakultete		Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
D51	In si včasih nudimo suport na ta način, da delamo v paru.	Socialna delavka včasih dela v paru s sodelavko	Delo v paru	Strategija	Teoretična znanja in strategije
D52	Ker recimo na področju razvez in razpadov, se v zadnjem času pojavlja zelo visoka številka visoko konfliktnih razvez, ane. Se pravi kjer je konflikt med staršema tako visok, da sama zelo težko zmorem njuno medsebojno dinamiko, ane. In je fajn, da smo v teh primerih dve,	Na področju razvez in razpadov zunajzakonskih skupnosti je dobro, da pri delu z uporabnikoma socialna delavka dela v paru s sodelavko	Delo v paru	Strategija	Teoretična znanja in strategije
D53a	ker se lažje razbremeni,	Z delom v paru se socialna delavka lažje razbremeni	Delo v paru	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
D53b	tudi drugače si pozoren, ane, na celoten proces, na samo vsebino in je lažje,	Pri delu v paru sta socialna delavka in njena sodelavka drugače pozorni na celoten proces in vsebino	Delo v paru	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
D54	Tudi staršema daje nek okvir in nek občutek varnosti.	Tudi uporabnikoma daje delo socialnih delavk, ki delajo v paru, občutek varnosti	Delo v paru	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
D55	Pa recimo tko ko smo v parih, js večkrat pri sebi opažam, da zelo rada odigram igro vlog kdaj oz. njiju	Socialna delavka pri delu s pari uporablja "igro vlog"	Igra vlog	Strategija	Teoretična znanja in strategije

	spodbudim k igri vlog.				
D56	Ne sam, da mal razbremenim celotno situacijo, ta igra vlog, kjer se posamezniki po navadi vedno mal sprostijo,	Pri igri vlog se posamezniki sprostijo in se celotna situacija malo razbremenim	Igra vlog	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
D57	ampak tudi omogoči, da ko zamenjata recimo vloge, slišita tudi drug drugega na drugačen način,	Igra vlog omogoči, da uporabnika slišita drug drugega na drugačen način	Igra vlog	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
D58	Delu tudi v skupnosti.	Socialna delavka dela tudi s skupnostjo	Metoda dela v skupnosti	Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
D59	Spoznavanje življenjskega sveta uporabnika,	Socialna delavka spozna življenjski svet uporabnika	Spoznavanje življenjskega sveta uporabnika	Strategija	Teoretična znanja in strategije
D60	da greš opraviti obisk na domu,	Socialna delavka opravi obisk na terenu	Obisk na terenu	Strategija	Teoretična znanja in strategije
D61	Glede koncepta delovnega odnosa mislim, da se je izkazal za uspešnega,	Koncept delovnega odnosa se je izkazal za uspešnega	Koncept delovnega odnosa	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
D62	ker da tko tebi kot socialnemu delavcu kot tudi tvojemu sogovorniku nek okvir.	Koncept delovnega odnosa da tako socialni delavki kot uporabniku nek okvir dela	Koncept delovnega odnosa	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
D63	Nek občutek varnosti, tako da oni vejo, znotraj česa, kaj bodo počeli.	Koncept delovnega odnosa da tako socialni delavki kot uporabniku nek občutek varnosti	Koncept delovnega odnosa	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
D64	Am, zdaj recimo pri socialnovarstvenih storitvah mi vedno, dejansko tudi pisno sklenemo ta dogovor o sodelovanju.	Socialna delavka z uporabnikom sklene dogovor o sodelovanju	Koncept delovnega odnosa	Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
D65	Am, pri recimo, predhodnem svetovanju pa je moj način dela tak, da ko posameznika prideta... Am, najprej njiju vprašam s kakšnim namenom	Pri predhodnem svetovanju socialna delavka preveri, če uporabnika vsta zakaj sta prišla	Preverjanje uporabnikovega razumevanja	Strategija	Teoretična znanja in strategije

	smo danes tu, da vidim, če obadva dejansko vesta, zakaj sta pršla				
D66	in nardimo potem mi skupen okvir,	Socialna delavka z uporabnikoma naredi skupen okvir dela	Načrtovanje dela skupaj z uporabnikom	Strategija	Teoretična znanja in strategije
D67	v smislu, js ju seznanim za ta postopek, kaj to pomeni,	Socialna delavka uporabnika seznani s postopkom	Seznanitev uporabnika s postopkom	Strategija	Teoretična znanja in strategije
D68	okvirno časovnico: danes tuk, naslednjič tuk,...	Socialna delavka z uporabnikoma naredi okvirno časovnico	Časovni okvir	Startegija	Teoretična znanja in strategije
D69	Pa bomo delal to, potem bomo pa vidl, ane. Am, da nekaj se umestimo tudi v prostor, da tud ljudje spoznajo pač tebe kot človeka na drugi strani in da maš tud ti možnost dobit občutek o njihovi družini in tudi glede njihove stiske,	Socialna delavka umesti vse udeležene v prostor, da lahko oni spoznajo njo in ona njih	Spoznavanje	Strategija	Teoretična znanja in strategije
D70	Ampak tk ko sm rekla, ko bo pršu človek sem, js ne bom rekla "zdej bomo pa mi sklenl dogovor o sodelovanju", ane. Razen, če mamore prou pisni dogovor takrat pri kateri storitvi. Ne bom, ne vem, rekla: "Dejmo nardit definicijo vaše težave oz. izzivov s katerimi se soočate in dogovorit na kak način bomo mi te stvari soustvarjal," ane. Ni da poimenuješ te elemente, ampak jih nekaj vneseš noter,	Socialna delavka pri delu z uporabniki ne poimenuje elementov delovnega odnosa in drugih znanj, jih pa uporablja	Uporaba znanj brez poimenovanja	Strategija	Teoretična znanja in strategije
D71	Pa tud ne vem, raziskovanje znotraj perspektive moči, pa ne vem,	Uporaba perspektive moči	Koncept delovnega odnosa	Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije

	... "Dejmo se spomniti, kdaj pa ste zmogli," ane. To je ful pogosto vprašanje,				
D72	pa tudi, ne vem, te tehnike postavljanja odprtih vprašanj, ne, k se začnejo na "k": kako, kdaj, kdo, komu,	Postavljanje odprtih vprašanj, ki se začnejo na "k"	Postavljanje odprtih vprašanj	Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
D73	In dejmo narediti načrt, kako bote vi po mejnih korakih prišli do tiste rešitve,	Socialna delavka z uporabnikom naredi načrt po majhnih korakih	Načrt po majhnih korakih	Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
D74	za katero vi mislite, da je najboljša za vas. Ker to kar ja mislim, ni nujno res najboljše za vas.	Socialna delavka z uporabnikom naredi načrt kako bo prišel do tiste rešitve, za katero on misli, da je najboljša zanj	Prilagajanje uporabniku	Strategija	Teoretična znanja in strategije
D75	Je pa pomembno da tudi, ne vem, se približaš, njihovemu svetu, na način, da uporabiš njihovo terminologijo, ane. Se pravi, da uporabljaš njihov jezik, ne. Da govoriš na njihov način.	Socialna delavka se skuša približati uporabniku tako, da uporablja njegov jezik	Prilagajanje uporabniku	Strategija	Teoretična znanja in strategije
D76	Zaradi tega da pač se tudi spoštuje to njihovo resničnost,	Socialna delavka govori v uporabnikovem jeziku in s tem spoštuje njegovo resničnost	Spoštljiv odnos	Strategija	Teoretična znanja in strategije
D77a	Am, tk da, res bi rekla, da so ti koncepti... Da so uporabni,	Znanja iz fakultete so se izkazala za uspešna	Znanje iz fakultete	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
D77b	da se jih uporablja,	Znanje iz fakultete se uporablja na CSD-ju	Znanje iz fakultete	Se izvaja na CSD-ju	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
D77c	da so prisotni,	Znanje iz fakultete je prisotno pri delu na CSD	Znanje iz fakultete	Se izvaja na CSD-ju	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
D78	Ta jezik opolnomočenja, da	Jezik opolnomočenja	Jezik socialnega dela	Se izvaja na CSD-ju	Kaj socialne delavke sporočajo

	prihaja v ustaljeno prakso na centrih.	prihaja v ustaljeno prakso na CSD-jih			na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
E46a	Aktivno poslušanje,	Aktivno poslušanje	Poslušati uporabnika	Strategija	Teoretična znanja in strategije
E46b	povzemanje,	Povzemanje	Povzemanje	Strategija	Teoretična znanja in strategije
E46c	postavljanje pravih vprašanj,	Postavljanje vprašanj	Postavljanje vprašanj	Strategija	Teoretična znanja in strategije
E46č	preokvirjanje,	Preokvirjanje besed	Preokvirjanje besed	Strategija	Teoretična znanja in strategije
E46d	postavljanje vprašanja o čudežu,	Postavljanje vprašanja o čudežu	Koncept delovnega odnosa	Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
E46e	da delamo na opolnomočenju,	Uporaba perspektive moči	Koncept delovnega odnosa	Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
E46f	instrumentalna definicija problema,	Delo na instrumentalni definiciji problema	Koncept delovnega odnosa	Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
E46g	da govorimo v "uporabniku razumljivem jeziku"	Govoriti v "uporabniku razumljivem jeziku"	Prilagajanje uporabniku	Strategija	Teoretična znanja in strategije
E46h	in da z uporabnikom soustvarjamo rešitve v sedanjosti.	Uporaba "ravnanja s sedanjostjo"	Koncept delovnega odnosa	Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
E47	Pa tudi mediacija	Uporaba mediacije	Mediacija	Znanja iz izobraževanj in usposabljanj	Teoretična znanja in strategije
E48	in izpraševanje pri reševanju konfliktnih situacij, sporov mi pride prav.	Uporaba izpraševanja pri konfliktnih situacijah	Tehnike izpraševanja	Znanja iz izobraževanj in usposabljanj	Teoretična znanja in strategije
E49	Pomaga tudi prilagajanje uporabniku, recimo, da z enim lahko začneš z definiranjem problema, medtem ko nekdo drug pa ne uvidi svojega problema in lažje z njim začneš delat z vprašanjem o čudežu ob katerem se ti bo začel "odpirat".	Uporaba znanj in strategij glede na prilagoditev uporabniku	Prilagajanje uporabniku	Strategija	Teoretična znanja in strategije
E50	Koncept delovnega odnosa se je po mojem mnenju pokazal za uspešnega	Koncept delovnega odnosa se je izkazal za uspešnega	Koncept delovnega odnosa	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
E51	in ga uporabljam tako pri prostovoljnih kot	Socialna delavka uporablja koncept delovnega odnosa	Uporaba koncepta delovnega odnosa	Pri obojnih	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s

	pri uporabnikih, ki so napoteni.	tako pri napoteni kakor pri prostovoljnih uporabnikih			prostovoljnimi uporabniki
F63	Js, bom rekla, uporabljam vsa teoretična znanja, ki sem jih dobila tekom šolanja.	Pridobljeno znanje iz fakultete		Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
F64	Js sm sicer bl pristaš tega, da pri delu uporabljam tudi intuicijo. Ampak intuicija brez teoretične podlage je pravzaprav, am... Intuicijo tudi morš mal izobraziti, to hočem reči. Tko da se ne gre zgolj za to, da se js tle prepuščam nekim občutkom pa mislim pa energijam, ane. Ampak za to, da pač to uporabljam na podlagi nekih teoretičnih znanj, ane. Da loh po vseh teh letih to mal povežem med sabo.	Socialna delavka uporablja intuicijo na podlagi teoretičnih znanj	Intuicija	Socialna delavka sama	Teoretična znanja in strategije
F65	Sliš se zlo enostavn: definicija problema.	Delo na instrumentalni definiciji problema	Koncept delovnega odnosa	Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
F66	Pa morate vedeti, da ko nekdo stop skozi vrata, lahko on dejansko govori o nečem, problem je pa čisto nekje drugje, ane. In je dostokrat težko priti do tistega bistva...	Včasih se zgodi, da uporabnik socialni delavki govori o neki stvari, problem je pa v čisto drugi stvari	Uvid v problem	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
F67	Drgač pa ta koncept vseživljenjskega učenja.	Socialna delavka uporablja koncept vseživljenjskega učenja	Vseživljenjsko učenje	Socialna delavka sama	Teoretična znanja in strategije
F68	Se prav, če ti ne znaš sebe očistiti, zrihtati, se prav, na nivo... Se spremljati v teh odnosih, kaj vlagaš, kaj dobiš...	Socialna delavka mora skrbeti zase, se spremljati v odnosih,...	Delo na sebi	Socialna delavka sama	Teoretična znanja in strategije

	Čist tko rečeno,				
F69	splošna razgledanost je nek nivo,... Čist tko, iz zasebnega življenja, če hočte. Al pa življenja na sploh. Je zlo zlo zlo pomemben ,	Pomembna je splošna razgledanost socialne delavke	Splošna razgledanost	Socialna delavka sama	Teoretična znanja in strategije
F70	Pa da ti razviješ tud nek nivo sočutja in empatije.	Socialna delavka mora razviti nek nivo sočutja in empatije	Empatija	Socialna delavka sama	Teoretična znanja in strategije
F71	Kr široko znanje, ane. Pa nej bo to psihologija, sociologija, pravzaprav naši predmeti, k smo jih mel na faksu.	Socialna delavka potrebuje široko znanje	Široko znanje	Socialna delavka sama	Teoretična znanja in strategije
F72	Se pa vs čs rabš še mal dopolnjevati in bit živ tuki notr.	Socialna delavka ves čas dopolnjuje svoje znanje	Kontinuirano učenje	Socialna delavka sama	Teoretična znanja in strategije
F73	In je fino, da veš kakšn je oz. da veš iz kakšnih nagibov ti deluješ pa da prbližn razumeš tud te svoje sive cone.	Socialna delavka mora poznati svoje nezavedne vzorce, nagibe, ...	Delo na sebi	Socialna delavka sama	Teoretična znanja in strategije
F74a	Nej bo to branje knjig,	Delo na sebi skozi branje knjig	Delo na sebi	Socialna delavka sama	Teoretična znanja in strategije
F74b	nej bo to neko pisanje dnevnikov,	Delo na sebi skozi pisanje dnevnikov	Delo na sebi	Socialna delavka sama	Teoretična znanja in strategije
F74c	nej bo to neko, neke te umetniške zadeve.	Delo na sebi skozi umetniške zadeve	Delo na sebi	Socialna delavka sama	Teoretična znanja in strategije
G62a	Zdej lahko maš ne vem koliko teh znanj, pa če ne vlagaš dovolj v ta profesionalni odnos	Znanja niso dovolj, treba se je potruditi pri vzpostavljanju delovnega odnosa	Koncept delovnega odnosa	Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
G62b	pa da se varno počutijo... Ti pol niti tista znanja ne moreš uporabiti.	Socialna delavka mora ustvariti varen prostor	Ustvariti varen prostor	Strategija	Teoretična znanja in strategije
G63	Meni se zdi, da ko sem se z realiteto terapijo spoznala pa sm začela tud ta znanja prnašati v svoje delo, se mi je zdelo, da sem veliko lažje znala razmejiti odgovornost.	Uporaba realitetne terapije	Realitetna terapija	Znanja iz izobraževanj in usposabljanj	Teoretična znanja in strategije
G64	Sploh mi, ki delamo s pari, ki so v medsebojnem	Pri delu s pari, ki so v konfliktu socialna delavka	Mediacija	Znanja iz izobraževanj in usposabljanj	Teoretična znanja in strategije

	konfliktnem odnosu, se mi zdi, da nam mediacija dost pomaga.	uporablja mediacijo			
G65	Drgač pa imam razna usposabljanja pa to.	Uporaba znanja in raznih usposabljanj		Znanja iz izobraževanj in usposabljanj	Teoretična znanja in strategije
G66	Pa tudi to, da znaš sebe razbremenjevat, da si sam ne naložiš prevelke odgovornosti. Tko da v bistvu delo na sebi je tudi zlo pomembno.	Socialna delavka meni, da je pomembno, da zna sebe razbremenjevat, si ne naložiti prevelike odgovornosti	Delo na sebi	Socialna delavka sama	Teoretična znanja in strategije
G67	Potem razne metode razgovorov tudi zlo pomagajo.	Uporaba metod razgovorov	Metode razgovorov	Drugi viri	Teoretična znanja in strategije
G68a	Se pravi metode, ki jih uporablam...	Socialna delavka pri svojem delu uporablja razne metode	Razne metode	Znanja iz izobraževanj in usposabljanj	Teoretična znanja in strategije
G68b	Realitetna terapija	Uporaba realitetne terapije	Realitetna terapija	Znanja iz izobraževanj in usposabljanj	Teoretična znanja in strategije
G68c	pa mediacija.	Uporaba mediacije	Mediacija	Znanja iz izobraževanj in usposabljanj	Teoretična znanja in strategije
H69	Sociala te oblikuje. Tk ko si na začetku prišu z nekimi mišljenji in prepričanji, ne vem, se mi zdi, da te dela v sociali oblikujejo.	Delo v socialnem delu že samo po sebi oblikuje socialno delavko	Delo oblikuje socialno delavko	Drugi viri	Teoretična znanja in strategije
H70	Tule ni nekega recepta. Vsak uporabnik, ki vstopi čez vrata, je drugačen.	Socialna delavka se zaveda, da je vsak uporabnik edinstven	Upoštevanje edinstvenosti uporabnika	Strategija	Teoretična znanja in strategije
H71	Da prepoznaš na kak način boš pri uporabniku... Ka mu bo bližje,	Prepoznati kaj je uporabniku bližje	Prilagajanje uporabniku	Strategija	Teoretična znanja in strategije
H72	Sej pravim, ker tule mi nimamo, tud če rečemo nekih rešitev... Ni jih, vse je v luftu.	Rešitve niso kar dane	Rešitve niso dane	Soustvarjanje	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
H73	Včasih ko mam kake time: "Ja ka pa bote?" Ja ne vem, bomo pol vidli, ko bo prišu, ko se boma dol	Zavedanje, da se delo lahko spreminja sproti	Zavedanje, da potek dela ni predvidljiv	Socialna delavka sama	Teoretična znanja in strategije

	vsedla pa boma začela. Dans je tk, jutre je loh drugače.				
H74	Zato pa je to v bistvu individualno delo.	Uporaba metode dela s posameznikom	Delo s posameznikom	Strategija	Teoretična znanja in strategije
H75	In zato je naše socialno delo drugačno, kot pa mogoče, ne vem, zdej bom sicer rekla zdravstvo, kjer ne vem, tim strokovnjakov nardi načrt "ka za človeka". Mi tega ne počnemo v sociali, mi mamo dejansko človeka tistega, ki je kompas.	Socialne delavke ne naredijo načrta za uporabnika, temveč je on njihov "kompas" za delo	Uporabnik kot "kompas" usmerjanja dela	Startegija	Teoretična znanja in strategije
H76	Na podlagi njega mi okrog oblikujemo pomoč. Skupaj z njim.	Na podlagi uporabnikovih potreb in želja skupaj z njim socialna delavka oblikuje pomoč	Soustvarjanje z uporabnikom	Strategija	Teoretična znanja in strategije
H77	Tud čist tk samoiniciativnega,	Za delo je potrebno veliko znanja, tudi samoiniciativnega	Kontinuirano učenje	Socialna delavka sama	Teoretična znanja in strategije
H78	ne vem, prebiranja strokovne literature...	Znanja iz strokovne literature	Strokovna literatura	Drugi viri	Teoretična znanja in strategije
H79	Neki sicer je tud organiziranega na ravni države, ampak bistveno premalo.	Socialna delavka pridobiva znanja tudi iz izobraževanj, ki so organizirana na ravni države	Izobraževanja, organizirana na ravni države	Izobraževanja in usposabljanja	Viri znanja in strategij
I37	Iz FSD-ja recimo, je socialno delo z družino.	Socialna delavka upravlja znanja iz predmeta Socialno delo z družino	Znanje iz predmeta Socialno delo z družino	Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
I38	Ta teoretična znanja so zelo uporabna pri svetovanju.	Znanja iz predmeta Socialno delo z družino so zelo uporabna pri svetovanju	Znanje iz predmeta Socialno delo z družino	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
I39	Gabi, recimo. Js še zdej večkrat skripte vzamem v roke in grem čez.	Socialna delavka uporablja znanja iz del Gabi Čačinovič Vogrinčič	Dela Gabi Čačinovič Vogrinčič	Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
I40	Ker ta proces dejansko vodi k rešitvam.	Delo po teoriji iz socialnega dela z družino vodi k rešitvam	Znanje iz predmeta Socialno delo z družino	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij

I41	Pa prebiranje raznoraznih strokovnih knjig in strokovne literature	Znanja iz strokovne literature	Strokovna literatura	Drugi viri	Teoretična znanja in strategije
I42	pa tudi ta znanja iz izobraževanj, ki jih pripravlja Socialna zbornica.	Socialna delavka pridobiva znanja iz izobraževanj, ki jih pripravlja Socialna zbornica	Izobraževanja, organizirana iz strani Socialne zbornice	Izobraževanja in usposabljanja	Viri znanja in strategij
I43	Je pa to potrebno, ne. Ker človek oz. strokovni delavec, ki ne dela na sebi slej ko prej izgori.	Socialna delavka mora delati na sebi, če ne lahko pride do izgorelosti	Delo na sebi	Socialna delavka sama	Teoretična znanja in strategije
I44	Ko prebereš kako strokovno knjigo se pa opolnomočiš in dobiš zagon za naprej.	Z branjem strokovnih knjig se socialna delavka lahko opolnomoči in dobi zagon za naprej	Delo na sebi	Socialna delavka sama	Teoretična znanja in strategije
I45	Pa včasih so supervizije pomembne pri tem, da se opolnomočiš.	K opolnomočenju pripomorejo tudi supervizije	Supervizije	Drugi viri	Teoretična znanja in strategije
I46	Je zelo pomembno, da sklenemo dogovor o sodelovanju.	Socialna delavka z uporabnikom sklene dogovor o sodelovanju	Koncept delovnega odnosa	Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
I47	In potem v okviru ciljev, je zelo pomembno, da je struktura.	Socialna delavka skrbi da je v okviru ciljev neka struktura	Strukturirano delo	Strategija	Teoretična znanja in strategije
I48	Zelo pomembno je to, če teče pogovor brez cilja, je na koncu... Sploh ne vemo kam gremo, ne. Zelo pomembno je, da je ciljno usmerjen.	Pomembno je, da je delo ciljno usmerjeno	Ciljno usmerjeno delo	Strategija	Teoretična znanja in strategije
I49	Da izhajamo iz teh njihovih potreb v začetku iz teh njihovih tisk in v okviru teh postavimo cilje.	Socialna delavka izhaja iz uporabnikovih potreb in tisk, v okviru katerih z uporabnikom postavi cilje	Uporabnik kot "kompas" usmerjanja dela	Strategija	Teoretična znanja in strategije
J61a	Delo s posameznikom	Uporaba metode dela s posameznikom	Delo s posameznikom	Strategija	Teoretična znanja in strategije
J61b	al pa potem s parom,	Uporaba metode dela s parom	Delo s parom	Strategija	Teoretična znanja in strategije
J61c	skupino	Uporaba metode dela s skupino	Delo s skupino	Strategija	Teoretična znanja in strategije
J61č	potem mam tudi timsko delo.	Timsko delo	Timsko delo	Strategija	Teoretična znanja in strategije

J62	Itak vsa znanja, ki smo jih pridobili na faksu v okviru različnih predmetov.	Uporaba znanja iz različnih predmetov na fakulteti	Znanja iz različnih predmetov	Znanja iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
J63	Potem pa ta izobraževanja,	Uporaba znanj iz izobraževanj		Znanja iz izobraževanj in usposabljanj	Teoretična znanja in strategije
J64	Js bom tk povedala, da se strokovni delavec vedno izobražuje	Socialna delavka ves čas dopolnjuje svoje znanje	Kontinuirano učenje	Socialna delavka sama	Teoretična znanja in strategije
J65	in se mi zdi, da je zelo pomembno, da poleg tega teoretičnega znanja, da se strokovni delavec krepí v tehnikah razgovora.	Pomembno je, da se socialna delavka krepí v tehnikah razgovora	Metode razgovorov	Drugi viri	Teoretična znanja in strategije
J66	in je zelo pomembno kak oblikuješ vprašanja,	Pomembno je kako socialna delavka oblikuje vprašanja	Postavljanje vprašanj	Strategija	Teoretična znanja in strategije
J67	Da maš ene komunikacijske veščine,	Pomembno je, da ima socialna delavka komunikacijske veščine	Komunikacijske veščine	Socialna delavka sama	Teoretična znanja in strategije
J68	da veš kako postavlat pravilna vprašanja,	Pomembno je kako socialna delavka oblikuje vprašanja	Postavljanje vprašanj	Strategija	Teoretična znanja in strategije
J69	tehnike poslušanja.	Uporaba tehnike poslušanja	Poslušati uporabnika	Strategija	Teoretična znanja in strategije
J70	Da znaš slišat tisto kar je bistvo in to tud povzet,	Pomembno je, da socialna delavka zna slišat tisto kar je bistvo in to tudi povzet	Povzemanje	Strategija	Teoretična znanja in strategije
J71	Na primer jaz delam na varstvu družine, to pomeni zdej, da nekaj se pač tu, na tem področju poskušam čim bolj, če rečem temu: specializirat.	Socialna delavka se specializira za svoje Področje dela na CSD-ju-ju	Specializirati se za svoje področje dela	Socialna delavka sama	Teoretična znanja in strategije
J72	Zakonodajo je potrebno poznat zelo dobro.	Uporaba zakonodaje	Zakonodaja	Pravni viri	Teoretična znanja in strategije
J73a	Al je to Skupnost centrov,	Socialna delavka pridobiva znanja iz izobraževanj, ki jih organizira Skupnost centrov za socialno delo	Izobraževanja, organizirana iz strani Skupnosti centrov za socialno delo	Izobraževanja in usposabljanja	Viri znanja in strategij
J73b	Socialna zbornica	Socialna delavka pridobiva znanja	Izobraževanja, organizirana iz	Izobraževanja in usposabljanja	Viri znanja in strategij

		iz izobraževanj, ki jih organizira Socialna zbornica	strani Socialne zbornice		
J73c	pa še različne druge organizacije... Vsako leto razpišejo izobraževanja, ki jih imajo različni strokovnjaki	Socialna delavka pridobiva znanja iz izobraževanj, ki jih organizirajo razne druge organizacije	Izobraževanja iz strani drugih organizacij	Izobraževanja in usposabljanja	Viri znanja in strategij
J74	Da se uporabnik čuti slišane, no. To je zlo pomemben.	Pomembno je, da se uporabnik čuti slišane	Poslušati uporabnika	Strategija	Teoretična znanja in strategije
J75	In več ko strokovni delavec tega znanja maš, lažje je potem vzpostavlat ta delovni odnos z uporabnikom. Tk da ja, več maš tega znanja, bolj si uspešen.	Več znanja daje možnosti za uspešno delo	Več znanja	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
J76	Tehnike pač prilagajaš od uporabnika do uporabnika.	Socialna delavka tehnike dela prilagaja glede na uporabnika	Prilagajanje uporabniku	Strategija	Teoretična znanja in strategije
J77a	Js bom rekla, da mi je zlo pomembno... Ta del, ta prvi kontakt, tu notri, da se spleča, da uporabniku razložiš, da ti ni kr samoumevno, da uporabnik ve, ane, kaj je naša naloga,	Pomembno je, da pri prvem stiku socialna delavka uporabniku razloži kakšna je naloga CSD-ja, saj ni samoumevno, da uporabnik to ve	Predstaviti pristojnosti	Strategija	Teoretična znanja in strategije
J77b	čemu je on vablen na razgovor...	Pomembno je, da socialna delavka uporabniku razloži čemu je on vabljen na razgovor	Koncept delovnega odnosa	Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
J78	Da je zlo pomemben tu ta prvi, da tu ntr vložimo dovolj energije,	Pomembno je, da socialna delavka v prvi stik vloži dovolj energije	Vložiti več energije v prvi stik	Strategija	Teoretična znanja in strategije
J79	da ma uporabnik tud dovolj prostora, da lahk vpraša, to da lahko tud on raziskuje "kaj je moja vloga, naloga..."	Pomembno je, da socialna delavka uporabniku da prostor, da lahko on raziskuje kaj je njegova vloga, naloga...	Dati uporabniku prostor, da raziskuje svoj prispevek	Strategija	Teoretična znanja in strategije

K34	Men je zlo bliz ta družinska sistemska teorija.	Uporaba družinske sistemske teorije	Družinska sistemska teorija	Znanja iz izobraževanj in usposabljanj	Teoretična znanja in strategije
K35	Drugač pa iz teh šolskih znanj, recimo, iz časa k sm js hodila na fakulteto...	Uporaba znanj iz fakultete		Znanja iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
K36a	Se mi pa zdi mogoče, da področje kibernetike	Uporaba znaja o kibernetiki	Znanje iz predmeta Epistemologija	Znanja iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
K36b	pa tega svetovanja v socialnem delu, so kr zlo uporabna ta teoretična izhodišča iz tega dela izobraževanja.	Uporaba znanja o svetovanju v socialnem delu	Svetovanje v socialnem delu	Znanja iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
K37	Zdle sm se spomnla velik tehle uporabnih znanj, k smo jih dobil na področju predmeta zasvojenost.	Uporaba znanj iz predmeta Zasvojenosti	Znanje iz predmeta Zasvojenosti	Znanja iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
K38	Vsak človek je pa edinstven	Socialna delavka se zaveda, da je vsak uporabnik edinstven	Upoštevanje edinstvenosti uporabnika	Strategija	Teoretična znanja in strategije
K39	in ti moraš potem v bistvu s tem človekom potem iskat rešitve.	Socialna delavka skupaj z uporabnikom išče rešitve	Koncept delovnega odnosa	Znanja iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
K40	Zakoni,	Uporaba zakonodaje	Zakonodaja	Pravni viri	Teoretična znanja in strategije
K41	ane, al pa, ne vem, predpisi.	Upoštevanje predpisov	Predpisi	Pravni viri	Teoretična znanja in strategije
K42a	Ti teoretični koncepti ti gotov zelo pomagajo, da lažje razumeš situacijo,	Znanja iz fakultete pomagajo socialni delavki, da bolje razume situacijo	Znanje iz fakultete	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
K42b	da znaš bolje usmerjat pogovor,	Znanja iz fakultete pomagajo socialni delavki, da zna bolje usmerjat pogovor	Znanje iz fakultete	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
K42c	da znaš bolje predstav pomoč uporabniku,	Znanja iz fakultete pomagajo socialni delavki, da zna bolje predstaviti pomoč uporabniku	Znanje iz fakultete	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
L22	To je zdej vlko pogovor,	Delo z uporabniki poteka večinoma v obliki pogovora	Pogovor	Strategija	Teoretična znanja in strategije
L23	Potem so obiski na terenu, kolikor so možni.	Socialna delavka opravi obisk na terenu	Obisk na terenu	Strategija	Teoretična znanja in strategije

L24	Tk da pr storitvah je to vlko več kot pa pri tem delu in dejansko postajamo bolj upravni delavci kot pa strokovni delavci,	Na uveljavljanju pravic iz javnih sredstev se znanja manj pogosto uporabljajo	Na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev	Manj pogosta uporaba teoretičnih znanj	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse (?)
M16	Pridobljena znanja iz fakultete.	Uporaba znanj iz fakultete		Znanja iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
M17	Pridobljena znanja iz dodatnega izobraževanja,	Uporaba znanj iz izobraževanj		Znanja iz izobraževanj in usposabljanj	Teoretična znanja in strategije
M18	pridobljena znanja skrbi tudi za sebe, ker smo v poklicu, kjer je burnout sindrom, ne bom rekla lih stalnica, ampak ena taka grozeča zadeva nad vsemi, ki smo vpeti v te poklice.	Uporaba znanja za skrb zase	Delo na sebi	Socialna delavka sama	Teoretična znanja in strategije
M19a	Supervizija,	Uporaba znanj iz supervizije	Supervizija	Drugi viri	Teoretična znanja in strategije
M19b	intervizija...	Uporaba znanj iz intervizije	Intervizija	Drugi viri	Teoretična znanja in strategije
M20	Razbremenjevanja strokovna, takšna in drugačna.	Uporaba raznih razbremenjevanj	Delo na sebi	Socialna delavka sama	Teoretična znanja in strategije
A37a	Praksa,	Praksa kot vir znanja	Praksa	Različni viri	Viri znanja in strategij
A37b	primeri,	Primeri kot vir znanja	Primeri	Različni viri	Viri znanja in strategij
A37c	zakonodaja,	Zakonodaja kot vir znanja	Zakonodaja	Pravni viri	Viri znanja in strategij
A37č	navodila ministrstva, ki prihajajo,	Navodila ministrstva kot vir znanja	Navodila ministrstva	Različni viri	Viri znanja in strategij
A38	Moramo poznati čez 100 zakonov, ki so, s katerimi dejansko vozimo vse stvari, ane. Tudi zakon o pacientovih pravicah, v bistvu ni da ni. Od kazenskega zakonika,	Zakonodaja kot vir znanja	Zakonodaja	Pravni viri	Viri znanja in strategij
A39	Zdej imamo tk nareto, da se novosti, ki so objavljene, so objavljene v uradnem listu in nam jih tudi na mail iz strani ministrstva pošiljajo.	Objave v uradnem listu kot vir znanja	Zakonodaja	Pravni viri	Viri znanja in strategij

A40a	drugače imamo razne seminarje, teh je veliko,	Seminarji kot vir znanja	Seminarji	Izobraževanja in usposabljanja	Viri znanja in strategij
A40b	intervizije,	Intervizije kot vir znanja	Intervizije	Sodelovanje s sodelavci in drugimi strokovnjaki	Viri znanja in strategij
A40c	supervizije, to je to.	Supervizije kot vir znanja	Supervizije	Sodelovanje s sodelavci in drugimi strokovnjaki	Viri znanja in strategij
A41	Sodelovanje, bom rekla z ostalimi institucijami, zelo veliko sodelujemo z zdravstvom, sodstvom, policijo,	Sodelovanje z drugimi institucijami kot vir znanja	Druge institucije	Sodelovanje s sodelavci in drugimi strokovnjaki	Viri znanja in strategij
A42	In na tak način, ko ti prvi primer raziskuješ, je veliko tudi samoraziskovanja, drugač ne gre..	Učenje skozi samoraziskovanje	Samoraziskovanje	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij
A43	Dosti je tudi multidisciplinarnih timov.	Učenje skozi multidisciplinarne time	Multidisciplinarni timi	Sodelovanje s sodelavci in drugimi strokovnjaki	Viri znanja in strategij
B41	Zelo pomembno je, da se strokovni delavci kontinuirano izobražujemo,	Pridobivanje znanja skozi kontinuirano učenje	Kontinuirano učenje	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij
B42	beremo strokovno literaturo,	Učenje skozi prebiranje strokovne literature	Strokovna literatura	Različni viri	Viri znanja in strategij
B43a	spremljamo zakonodajo,	Zakonodaja kot vir znanja	Zakonodaja	Pravni viri	Viri znanja in strategij
B43b	spremembe.	Spremljanje sprememb v zakonodaji	Zakonodaja	Pravni viri	Viri znanja in strategij
B44	Sama imam dodatna znanja 1.stopnja Realitetne terapije,	Pridobljena znanja iz realitetne terapije	Realitetna terapija	Izobraževanja in usposabljanja	Viri znanja in strategij
B45	ki mi zelo pomaga pri delu z mladostniki, saj je usmerjena na delo tukaj in zdaj in lahko dosežemo dokaj hitre pozitivne spremembe,	Realitetna terapija je pri delu z mladostniki osebami socialni delavki v veliko pomoč	Realitetna terapija	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
C43	To so naša znanja iz področja socialnega dela že iz študija.	Uporaba znanj iz fakultete		Znanja iz fakultete	Viri znanja in strategij

C44	Pomoč nam je dejansko tudi supervizija.	Supervizije kot vir znanja	Supervizije	Sodelovanje s sodelavci in drugimi strokovnjaki	Viri znanja in strategij
C45	Tako da tam, mi ogromno pomagajo tudi timi na področju varstva odraslih.	Socialni delavki so na področju varstva odraslih znanja iz supervizije v veliko pomoč	Supervizija	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
C46	Potem tudi delovne skupine. Na področju skrbništva mamo tudi delovno skupino, se tudi ogromno teh čisto... Teh primerih iz prakse na področju skrbništva pogovarjamo.	Socialni delavki je v pomoč tudi delovna skupina na področju skrbništva	Delovna skupina	Sodelovanje s sodelavci in drugimi strokovnjaki	Viri znanja in strategij
C47	Tako da se vsa ta neke vrste taka brezplačna izobraževanja v obliki sodelovanja z drugimi strokovnimi delavci, se mi zdijo zelo koristna.	Socialni delavki se zdijo vsa ta "brezplačna izobraževanja" zelo koristna	Sodelovanje s sodelavci in drugimi strokovnjaki	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
Č32	V bistvu iz izobraževanj bom rekla,	Pridobljena znanja iz izobraževanj		Izobraževanja in usposabljanja	Viri znanja in strategij
Č33	nekaj smo prinesli iz fakultete,	Pridobljena znanja iz fakultete		Znanja iz fakultete	Viri znanja in strategij
Č34	Bom rekla, precejšen del pa tudi od starejših kolegov.	Pridobljena znanja od starejših sodelavk	Znanja od starejših sodelavk	Sodelovanje s sodelavci in drugimi strokovnjaki	Viri znanja in strategij
Č35	pa dosti tudi pri nas na naših področjih, sploh pri delu z družino, delamo timsko, kjer potem skupaj pač nekako iščemo skupne te rešitve in možnosti.	Učenje skozi timsko delo	Timsko delo	Sodelovanje s sodelavci in drugimi strokovnjaki	Viri znanja in strategij
Č36	Podpora sodelavcev se mi zdi res ena taka zakladnica znanja od starejših kolegov,	Socialni delavka pravi, da sta podpora in znanja od starejših sodelavk ena "zakladnica znanja"	Sodelovanje s sodelavci in drugimi strokovnjaki	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
Č37	ki že majo te morebitne izkušnje pa znanje. To pa	Učenje skozi delovne izkušnje	Delovne izkušnje	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij

	se prinese tudi potem z leti,				
Č38	Ogromno pa se naučiš tudi od dela kot takega, bom rekla, od prakse,	Praksa kot vir znanja	Praksa	Različni viri	Viri znanja in strategij
D79	Tak ko sm rekla, pač faks da neko podlago,	Pridobljena znanja iz fakultete		Znanja iz fakultete	Viri znanja in strategij
D80	Kr tud ti k si na centru, ane, pa čeprav nas probajo zlo omejiti v papirje - tak ko sm že prej rekla – si ti odgovorn, na kak način boš ti delu, ane. Ker ko sm js v svoji pisarni, je to odvisno od mene, na kak način bom js pristopla do sogovornika, ne. In na kak način bom js delala, kako bom js vzpostavljala delovni odnos, vodila celoten proces, na kak način se bom js pogovarjala z človekom, je odvisno samo od mene. Na to mi noben ne more vplivat,	Socialna delavka se sama odloči na kakšen način bo delala	Način dela socialne delavke	Vpliv na potek dela	Potek dela z uporabniki, ki so napoteni
D81	Am, in recimo, js sm takrt mela izbiro področje: socialno delo z družino,	Pridobljena znanja iz fakultete na izbirnem področju socialno delo z družino	Znanje iz predmeta Socialno delo z družino	Znanje iz fakultete	Viri znanja in strategij
D82	potem so tud tle delovne izkušnje,	Učenje skozi delovne izkušnje	Delovne izkušnje	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij
D83	pol so tle tud življenjske izkušnje.	Učenje skozi življenjske izkušnje	Življenjske izkušnje	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij
D84	Da daš ta nek svoj osebni vidik notri. S tem se tud, se mi zdi zgradi nek del zaupanja,	Uporaba "osebnega vodenja"	Koncept delovnega odnosa	Znanja iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
D85	Am, tk da to, pa dodatna izobraževanja,	Pridobljena znanja iz dodatnega izobraževanja		Izobraževanja in usposabljanja	Viri znanja in strategij
E52a	Iz izkušenj se največ naučim.	Učenje skozi delovne izkušnje	Delovne izkušnje	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij
E52b	Pa iz izobraževanj, ki so nam	Pridobljena znanja iz izobraževanj, ki		Izobraževanja in usposabljanja	Viri znanja in strategij

	omogočena iz strani delodajalca	jih omogoča delodajalec			
E52c	ter konstantnega raziskovanja.	Učenje preko konstantnega raziskovanja	Samoraziskovanje	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij
E53a	Sama sem tak človek, da rada raziskujem	Učenje preko konstantnega raziskovanja	Samoraziskovanje	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij
E53b	in se kdaj tudi samoiniciativno udeležim kakšnih izobraževanj, ki so mi blizu.	Socialna delavka se uči tudi preko izobraževanj, ki se jih samoiniciativno udeleži		Izobraževanja in usposabljanja	Viri znanja in strategij
E54	Recimo sem šla opravljat medicino in iz tega sem ogromno znanja pridobila.	Pridobljena znanja iz izobraževanja za medicino	Mediacija	Izobraževanja in usposabljanja	Viri znanja in strategij
F75a	Se prav, tud kkšn seminar,	Seminarji kot vir znanja	Seminarji	Izobraževanja in usposabljanja	Viri znanja in strategij
F75b	tud literatura kt taka,	Učenje skozi prebiranje strokovne literature	Strokovna literatura	Različni viri	Viri znanja in strategij
F75c	te osnove s faksa k jih pač nadgrajujem.	Pridobljena znanja iz fakultete		Znanje iz fakultete	Viri znanja in strategij
F76a	Da vs čs iščeš, tko k skupej z uporabnikom, da vs čs iščeš te vire moči,	Učenje skozi raziskovanje z uporabnikom	Praksa	Različni viri	Viri znanja in strategij
F76b	navdiha,	Učenje skozi konstantno iskanje navdiha	Samoraziskovanje	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij
F76c	znanja in tko naprej.	Učenje preko konstantnega raziskovanja	Samoraziskovanje	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij
F77a	Energetski del al pa zmanjka tisto: kaj je pa smisu,	Učenje skozi iskanje smisla	Samoraziskovanje	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij
F77b	ane, kaj je pa vizija sploh, vsega skupi,	Učenje skozi iskanje vizije	Samoraziskovanje	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij
F78	Lih te neprosto voljni uporabniki, ane. Bit na področju nasilja je pravzaprav grozn, kjer maš s samimi neprosto voljnimi za opravit. Po drugi strani je pa to ena taka gotovost, točno veš s čem maš opravit, ane. Z začaranim krogom	Pri delu na področju nasilja socialna delavka dela z uporabniki, ki so napoteni, vendar ve točno pri čem je	Občutek gotovosti	Uporabniki, ki so napoteni	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki

	nasilja, z nekimi neprosto voljnimi uporabniki in več pr čem si,				
F79	Kr včasih je pa težji recimo, ne vem, pr nekem predhodnem svetovanju, kjer pa "kao" pridejo prostovoljno in ja oni se bodo pogovarjal, pol na konc pa ugotoviš, da se noben od njih neb nič pogovarjal, samo tisto svoje bi radi vtišal, ane. Pa tebe prepričal, da je njihova verzija ta prav.	Včasih je težje delati s prostovoljnimi upravniki, pri katerih socialna delavka ne točno pri čem je	Občutek negotovosti	Prostovoljni uporabniki	Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki
G69	S tem dodatnim izobraževanjem.	Pridobljena znanja iz dodatnega izobraževanja		Izobraževanja in usposabljanja	Viri znanja in strategij
G70a	Pa supervizija	Supervizije kot vir znanja	Supervizije	Sodelovanje s sodelavci in drugimi strokovnjaki	Viri znanja in strategij
G70b	in intervizija, znotraj katerih se tud kolegice malo pogovorimo, si izmenjujemo izkušnje.	Intervizije kot vir znanja	Intervizije	Sodelovanje s sodelavci in drugimi strokovnjaki	Viri znanja in strategij
G71a	Timsko delo tudi včasih v nekih takih situacijah	Učenje skozi timsko delo	Timsko delo	Sodelovanje s sodelavci in drugimi strokovnjaki	Viri znanja in strategij
G71b	pa mogoče delo v paru, če je kaka taka bolj zapletena zadeva tud ko gremo na teren pogledat, kake težje družinske razmere, je fajn, ker... Mogoče nekdo drug ma pa drugačen pristop, ki nekomu bolj ustreza kot pa tvoj al pa vidi ene stvari, ko jih sam ne vidiš.	Socialni delavki je v pomoč tudi delo v paru	Delo v paru	Sodelovanje s sodelavci in drugimi strokovnjaki	Viri znanja in strategij
G72	Tk da te razne metode pa tehnike.	Uporaba metod in tehnik	Metode in tehnike	Različni viri	Viri znanja in strategij
G73	Pa men je zlo pomembno tud to,	Uporaba znanja za razbremenjevanje	Delo na sebi	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij

	da sama sebe umirim.				
G74	Da skrbim za to, da že dan začnem z nekim pozitivnim pristopom, da ne prinašam neko svojo težo v delo pa da se probam sfokusirat na to, da so ljudje zelo različni in da mam tudi z zelo zahtevnimi ljudmi...	Socialna delavka v delo vnaša svojo pozitivno naravnost	Pozitivna naravnost	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij
H80	Js bom rekla tud na začetku, ko ne vem, ko kot mlad prideš na center, ane... Js sm mela srečo, da sem se lah učila od strokovnih delavk, ki so mele kilometrino, ki so ble moj vzgled, ane. In se mi zdi, da od tam zelo zelo vlko odneseš,	Pridobljena znanja od starejših sodelavk	Znanja od starejših sodelavk	Sodelovanje s sodelavci in drugimi strokovnjaki	Viri znanja in strategij
H81	Za ta naša izobraževanja, podat tuki pobude, ne vem, v katerem delu bi pa potrebovali, kako dodatno pomoč oz. izobraževanje, kako temo, ane. Tk da... Neki je, kar je zorganizirano,	Pridobljena znanja iz izobraževanj		Izobraževanja in usposabljanja	Viri znanja in strategij
H82	neki pa se mi zdi, da je čist na nas samih.	Učenje skozi samoraziskovanje	Samoraziskovanje	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij
H83	Js bom rekla, da nekako sm z dušo in telesom pri tem delu.	Kako socialna delavka pridobiva znanje je odvisno tudi od predanosti delu	Samoraziskovanje	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij
H84	Tti moj kompas včasih "kaj še pa lahko, ne vem, kje je še tisti moj manjko" sej tu ti v bistvu tekom dela ugotoviš, aha tule pa še neki več rabim.	Praksa kot vir znanja	Praksa	Različni viri	Viri znanja in strategij

H85	Tk da par let potem, ko na novo začneš delat, je uno ko ti je vse na novo.	Učenje skozi delovne izkušnje	Delovne izkušnje	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij
H86	Sej pravim, uporabnikov maš "od do". Pr enem bo neka metoda delovala krasno, pr drugem pa sploh ne.	Učenje skozi delo z različnimi uporabniki	Delovne izkušnje	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij
H87	Tk da bom rekla, čist odvisno in po občutku.	Uporaba znanj in strategij na podlagi lastnega občutka	Delo po občutku	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij
H88a	Zdej če pa izhajamo iz tega, da ne izhajaš iz neke pozicije moči, da si dejansko... Da si sodelavec,	Uporaba strategije, da socialna delavka dela z uporabnikom kot sodelavcem	Odstop iz pozicije moči	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij
H88b	da soustvarjaš, da iz tega izhajaš,	Znanja in strategije za delo socialna delavka črpa iz soustvarjanja	Praksa	Različni viri	Viri znanja in strategij
H88c	da si empatičn	Socialna delavka izhaja iz tega, da je empatična	Empatija	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij
H88č	in da maš spoštovanje... Se mi zdi, da tu nimaš kej falit.	Socialna delavka izhaja iz spoštovanja do uporabnika	Spoštljiv odnos	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij
H89	Pa si včasih človek dejansko škodi. Ampak včasih ne prideš do človeka... Te ne spusti zavr.	Včasih uporabnik ne pusti socialni delavki, da bi mu pomagala	Včasih ne sprejmejo pomoči	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
H90	Ker če nekdo skoz vrata vstopi je to lahko že prostovoljno, ker nekdo lahko da se že sploh na vabilo ne odzove, ne pride, ne želi.	S tem ko se uporabniki, ki so napoteni udeležijo srečanja na CSD, že postanejo malo prostovoljni	Prehod v fazo prostovoljnosti	Uporabniki, ki so napoteni	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
H91	Zato pravim, da ko nekoga že dobimo čez vrate je potrebno krepko se mi zdi, tule, am... Delat na tem, da te prepozna kot sodelavca. Da nisi nekdo, ko boš samo nalagal pa o neki teoriji	Socialna delavka razume, da je za uporabnika že sam prihod na CSD lahko velik korak, zato predvsem v ta prvi stik vloži veliko truda, da jo uporabnik prepozna kot sodelavko	Empatija	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij

	govoru, ane. Ne, dauč od tega, nismo za to tu.				
I50a	Iz teh sprotnih izobraževanj	Pridobljena znanja iz izobraževanj		Izobraževanja in usposabljanja	Viri znanja in strategij
I50b	pa strokovne literature.	Učenje skozi prebiranje strokovne literature	Strokovna literatura	Različni viri	Viri znanja in strategij
J80	Zdej eno so ta uradna izobraževanja,	Pridobljena znanja iz uradnih izobraževanj		Izobraževanja in usposabljanja	Viri znanja in strategij
J81	Ves čas morš raziskovat	Učenje preko konstantnega raziskovanja	Samoraziskovanje	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij
J82	in je pač ta del ko.. Ja, tud druga strokovna literatura, ko jo pridobivaš, raziskuješ, se učiš,	Učenje skozi prebiranje strokovne literature	Strokovna literatura	Različni viri	Viri znanja in strategij
J83	Zdej, konec koncev teh seminarjev ko so nam na voljo, jih je nekaj...	Seminarji kot vir znanja	Seminarji	Izobraževanja in usposabljanja	Viri znanja in strategij
J84	Meni zdej nazadnje kar sem bla pa se usposablala, mi je bla zlo uspešna pa mi dala ogromno znanja mediacija.	Pridobljena znanja iz izobraževanja za mediacijo	Mediacija	Izobraževanja in usposabljanja	Viri znanja in strategij
J85	Ampak vidim, da je vsaj na področju varstva družine zlo učinkovito.	Mediacija se je na področju varstva otrok in družine izkazala za učinkovito	Mediacija	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
J86	Ves čas se morš izobraževati, ker izzivi so pa vedno...	Pridobivanje znanja skozi kontinuirano učenje	Kontinuirano učenje	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij
J87a	In je znanje tisto	Več znanja daje možnosti za uspešno delo	Več znanja	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
J87b	pa izkušnje, ko ti daje potem pač možnosti za uspešno delo.	Več izkušenj daje možnosti za uspešno delo	Več izkušenj	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
K43	pa tud izkušnje,	Učenje skozi delovne izkušnje	Delovne izkušnje	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij
K44	In rabš velik znanja	Več znanja daje možnosti za uspešno delo	Več znanja	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
K45	in moči in tud se nekaj razbremenit teh strahov, da jim pozrcalš, "kaj pa je tisto kar je vodilo v to, da ne morte	Socialna delavka potrebuje moč, da uporabnikom pove tudi neprijetne stvari	Moč	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij

	več živet z otrokom," ane. Da se ne bojiš uporabiti besede "Alkoholizem, uživanje prepovedanih drog, a ste kaj v zvezi s tem naredu?"				
K46	Gotov ne greš s prvim vprašanjem k temu,	Socialna delavka ne začne pogovora z neprijeto temo	Ne začeti pogovora z neprijetnimi temami	Strategija	Teoretična znanja in strategije
K47	Pomembno je to, pomembno je odnos k ga maš do človeka,	Pomembno je kakšen odnos ima socialna delavka do uporabnika	Koncept delovnega odnosa	Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
K48a	ane, da si spoštljiv,	Socialna delavka izhaja iz spoštovanja do uporabnika	Spoštljiv odnos	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij
K48b	da ga ne podcenjuješ,	Socialna delavka ne podcenjuje uporabnika	Spoštljiv odnos	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij
K48c	zaničuješ...	Socialna delavka ne zaničuje uporabnika	Spoštljiv odnos	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij
K49	Ampak hkrati pa da maš eno primerno distanco in da zmoraš se teh tem lotiti (K49),	Socialna delavka izhaja iz tega, da ima primerno distanco, da se lahko loti neprijetnih tem	Primerna distanca	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij
K50	Tko da delo na sebi je obvezno.	Socialna delavka mora delati na sebi	Delo na sebi	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij
K51a	Kr stvari se spreminjajo, znanja se dopolnjujejo in če ti ne spremlaš znanstvenih dognanj	Socialna delavka mora spremljati spremembe in dopolnjevati svoje znanje	Kontinuirano učenje	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij
K51b	al pa recimo, da bi reku... Ne delaš kakšnih raziskav.	K uspešnemu delu pripomore, če socialna delavka dela kakšne raziskave	Raziskovanje	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
K52	Rada nardim na svojem področju, zdaj recimo, ko delamo razna poročila ob koncu leta, ane. Pa določene primerjave na tem pa spremlam stvari. Tko da nekaj raziskuješ	Socialna delavka se uči tudi na podlagi rezultatov iz letnih poročil, primerjav, raziskovanja na svojem področju dela...	Samoraziskovanje	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij

	tud svoje področje, ane. In vidš kaj vpliva na kej, česa je več in tko naprej.				
K53	Gotov je pa potrebno skrbet za to, da si sam v dobri koži, da si sam zadovoln s sabo, ane. Ker je drugač težko potem, da dva žalostna človeka iščeta rešitev.	Socialna delavka mora delati na sebi	Delo na sebi	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij
L25	Vlko iz same prakse, kar ti praksa prnese,	Praksa kot vir znanja	Praksa	Različni viri	Viri znanja in strategij
L26	Neki je blo tud pravzaprav izobraževanj opravljenih.	Pridobljena znanja iz izobraževanj		Izobraževanja in usposabljanja	Viri znanja in strategij
L27	Neki od strokovnih delavcev, se pravi od kolegov.	Pridobljena znanja od starejših sodelavk	Znanja od starejših sodelavk	Sodelovanje s sodelavci in drugimi strokovnjaki	Viri znanja in strategij
L28	Neki pa tud iz literature.	Učenje skozi prebiranje strokovne literature	Strokovna literatura	Različni viri	Viri znanja in strategij
M21	največ je pa v bistvu lastni angažma po nenehnem učenju, izobraževanju, pridobivanju novga znanja, novih veščin, novih metod...	Učenje skozi samoraziskovanje	Samoraziskovanje	Socialna delavka sama	Viri znanja in strategij
A44a	Bom rekla, samoraziskovanje je najboljš.	Samoraziskovanje kot najboljši vir	Samoraziskovanje	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
A44b	Pa sodelovanje z institucijami.	Sodelovanje z isntitucijami kot dober vir znanja	Sodelovanje s sodelavci in drugimi strokovnjaki	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
A44c	Pa upoštevanje, hočeš nočeš, zakona.	Zakonodaja kot vir uspešnega znanja	Zakonodaja	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
A45	Kakorkoli obrneš, em, tudi ko je včasih kaj nerazumljivo, kar je žalostno, če narediš tako kot ti piše v zakonu, potem nisi kršil, če pa nardiš, tud če bi blo moralno al pa mogoč misliš, da	Zakonodaja kot vir uspešnega znanja	Zakonodaja	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij

	bi blo kaj boljšega, pa če ni to zapisano, pač žal tega ne moreš narediti. Ker so pač sankcije res prehude, ane. Načeloma smo omejeni z zakonskimi okvirji, odvisno na katerem področju.				
A46	Je pa res da, kar opazamo v zadnjih letih, tudi uporabniki, ki pridejo na center... Je to da pridejo na center, od nas pričakujejo, da bomo mi rešili njihove probleme, ane.	Pričakovanje uporabnikov, da bodo socialne delavke rešile njihove probleme	Pričakovanja uporabnikov	Vpliv na uspešnost	Uspešnost znanj in strategij
A47	V bistvu zelo malo je motiviranih ljudi, da bi sploh sami karkoli naredili, ane.	Malo je motiviranih ljudi	Motivacija uporabnikov	Vpliv na uspešnost	Uspešnost znanj in strategij
A48	In pol kr pač ni tako kot bi blo treba, smo pač centri krivi, ker se njihovi problemi niso izboljšali, ane.	Prelaganje krivde na CSD-je	Prelaganje krivde iz strani uporabnikov, ki so napoteni	Vpliv na uspešnost	Uspešnost znanj in strategij
A49	Bom rekla, sploh se opaža to, da ljudje niso niti malo motivirani za karkoli.	Nemotiviranost uporabnikov	Motivacija uporabnikov	Vpliv na uspešnost	Uspešnost znanj in strategij
A50	In to, bom rekla, že js ko sm začela pred 7 leti pa zdej, je strm padec, ane.	Padec števila motiviranih ljudi	Motivacija uporabnikov	Vpliv na uspešnost	Uspešnost znanj in strategij
A51	Oni kr pridejo sem, se vsedejo, mislijo, da bom js lahko naredila vse, on pa ne bo rabu nič, recimo.	Mišljenje ljudi, da ne rabijo ničesar storiti	Mišljenje uporabnikov	Vpliv na uspešnost	Uspešnost znanj in strategij
A52	V praksi soustvarjanje pomeni, ne vem.. Je nek problem, prvo kakšne rešitve vidi uporabnik, potem mu še ti enih pet, šest nanizaš (včasih samo 2 al	Pri soustvarjanju socialna delavka uporabniku predstavi možnosti na podlagi katerih se on odloči kaj bo naredil	Potek soustvarjanja rešitev	Soustvarjanje	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse

	pa 3). Potem pač se mora on odločit, kaj bo od tega naredil				
A53	Ti ga več kot spodbujati, klicati, bom rekla, večkrat preverjat, da s tem, dejansko mu tudi dihaš za vrat, ane. Več od tega ne moreš narediti, žal.	Največ kar socialna delavka lahko naredi je, da spodbuja in preverja uporabnika	Omejitve pri delu	Vpliv na uspešnost	Uspešnost znanj in strategij
B46	Zelo, vsako znanje pride prav,	Vsako znanje pride prav	Vsa znanja in strategije	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
C48	Ja različno na različnih primerih.	Znanja in strategije so se različno uspešno izkazala na različnih primerih	Vsa znanja in strategije	Različno uspešno	Uspešnost znanj in strategij
Č39	Spet bom rekla tak, ni enozvočnega odgovora. Odvisno od situacije, odvisno od uporabnika, od vrste težave,...	Znanja in strategije so se različno uspešno izkazala na različnih primerih	Vsa znanja in strategije	Različno uspešno	Uspešnost znanj in strategij
D86	Ja včasih delujejo, včasih tud ne,	Znanja in strategije so se različno uspešno izkazala na različnih primerih	Vsa znanja in strategije	Različno uspešno	Uspešnost znanj in strategij
D87	Ampak, recimo ta tehnika zrcaljenja,	Socialna delavka pri delu uporablja tehniko zrcaljenja	Tehnika zrcaljenja	Znanje iz fakultete	Teoretična znanja in strategije
D88	Včasih ne rata, ne. Včasih to sogovornika še bolj razjezi in takrt ni pol uredu, ane, takrt vidiš, da ne deluje.	Včasih tehnika zrcaljenja ne deluje	Tehnika zrcaljenja	Različno uspešno	Uspešnost znanj in strategij
D89	ampak načeloma se izkažejo za uporabne.	Znanja in strategije so se izkazala za uspešna v večini primerov	Vsa znanja in strategije	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
D90	Fajn je da ti raziskuješ, ne, svoj način dela na ta način k mal eksperimentiraš	Socialna delavka meni, da je dobro raziskovati in eksperimentirati	Samoraziskovanje	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
D91	Vsako znanje, ki pa je več, da ti razširi obzorja, je pa zagotovo koristno.	Socialna delavka meni, da je vsako dodatno znanje koristno	Več znanja	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
D92a	In je fajn no, se mi zdi, da eno izmed takih zlo super, ...	Za uspešno se je izkazala tudi povezanost in	Medsebojno informiranje	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij

	Pa ja to bi lah bla spretnost, ni lih strategija, ampak bl spretnost, to da... Smo socialni delavci zlo informirani in povezani,	informiranost med socialnimi delavkami			
D92b	Se mi zdi, da se znamo namrežiti, mamoneke informacije in tud če ti ne veš odgovora, boš znal posamezniku dat informacijo, koga lahko pokliče, da bo dobil ta odgovor,	Socialne delavke si pri delu pomagajo z medsebojno povezanostjo in informiranjem	Medsebojno informiranje	Startegija	Teoretična znanja in strategije
E55	Precej uspešno.	Znanja in strategije, ki jih uporablja socialna delavka so se izkazala za zelo uspešna	Vsa zanja in strategije	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
E56	Je pa res, da če hočeš nekaj dobro znat, moraš tudi delat na tem. Ko si na izobraževanju imaš še sveže znanje, a če se to ne obnavlja sčasoma lahko izzveni. Zato je treba to znanje tudi čim več uporabljati.	Socialna delavka mora za uspešno delo obnavljat svoja znanja	Obnavljanje znanja	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
F80	Tko bom rekla, uspešno so se izkazala v smislu moje duševne stabilnosti, ane. Da me potem mogoče določene reakcije niso vrgle iz tira, ane. Ker sm vedla zakaj so take kot so	Znanja in strategije, ki jih uporablja socialna delavka so se izkazala za uspešna v smislu njene duševne stabilnosti	V smislu duševne stabilnosti	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
F81	Zlo mi pomaga sama definicija problema,	Socialni delavki je v pomoč instrumentalna definicija problema	Koncept delovnega odnosa	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
F82	Če nekdo pride skoz vrata in je pač prepričan v svoj prou in v bistvu ne želi svetovanja, rad bi	Uporaba intuicije na podlagi teoretičnih znanj se je izkazala za uspešno pri prepoznavanju kaj	Intuicija	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij

	samo neki silu... Ja namen je, da to prepoznam, ane. In da pravzaprav se s tem ne bom tok ukvarjala. Se prav je blo to moje znanje intuicije uspešno, ane. V smislu, da prepoznam, da to nima smisla, da ta človek želi neki družga. Ne želi svetovanja, ne želi neke pomoči, ampak bi rd nekej usilu. In iz tega vidika vn sm pač uspešna.	uporabnik dejansko želi			
G75a	Mislim, da je nuja, da vse to uporabimo, če hočemo, da je delo uspešno.	Ta znanja in strategije so nujna za uspešno delo	Delo brez uporabe znanj in strategij	Neuspešno	Uspešnost znanj in strategij
G75b	In ja... Bom rekla, da je kr, veliko pozitivnih stvari. Vidim da so... Da so premiki.	Znanja in strategije, ki jih uporablja socialna delavka so se izkazala za uspešna	Vsa znanja in strategije	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
H92	Tk ko sma prej rekla, da dejansko, ko uspeš ta delovni odnos vzpostaviti je dejansko to nek most za grajenje, ne vem, rešitev. In ja... Absolutno se izkaže.	Vzpostavljanje delovnega odnosa se je izkazalo za pomembno in uspešno	Koncept delovnega odnosa	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
H93	Vem, da rečejo, da naša vloga ni motiviranje, ampak js bom rekla, da je. Ker pri tlih neprostovoljnih uporabnikih, morš bit, da pride iz obrambne drža, da sploh zmorejo na svoje življenje pogledat drugače, ne zgolj, ne vem, z uno... "Vse je v redu". Še posebej, če so od zad še ne vem, kake odvisnosti al pa	Motiviranje uporabnikov se je na dolgi rok izkazalo za uspešno	Motiviranje uporabnikov	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij

	karkoli. Am, tak js bom rekla, tud to je na dolgi rok uspešno.				
I50	Bom rekla, da te stvari so uspešne.	Znanja in strategije, ki jih uporablja socialna delavka so se izkazala za uspešna	Vsa znanja in strategije	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
I51	Je pa pomembno to kar sem že prej omenla. To je možno oz. mogoče pri tistih uporabnikih, ki so pripravljeni it v en proces, ne. Skozi ta dogovor in postavljanjem ciljev. Ne pa pri ljudeh, ki iščejo te zlo kratke oblike pomoči, ne dolgoročne...	Znanja in strategije so uspešna pri uporabnikih, ki so pripravljeni isti skozi dolgotrajen proces pomoči	Pripravljenost na dolgotrajen proces pomoči	Vpliv na uspešnost	Uspešnost znanj in strategij
J88	Pač odvisno od izobraževanj, ane. Določeni, ko predstavijo neko izobraževanje, se ti zdi "to bo pa zlo uporabno". Pa se potem izkaže, da pač, ne vem... Al je to premalo poglobljeno predstavljeno. Različni tipi smo oziroma... Ja, ni vedno vse uporabno.	Znanja in strategije se niso v vseh primerih izkazala za uspešna	Vsa znanja in strategije	Različno uspešno	Uspešnost znanj in strategij
J89	V večini bom pa rekla, da deluje.	Znanja in strategije so se izkazala za uspešna v večini primerov	Vsa znanja in strategije	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
J90	Tud izkušnje dajo tisto, da veš na kak način pri nekem uporabniku... Kaj naj bi delovalo,	Delovne izkušnje so se izkazale za uspešne, saj socialni delavki pomagajo predvideti kaj bi pri katerem uporabniku delovalo	Delovne izkušnje	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
K54a	Moram rečt, da nimam slabih izkušenj tud s temi napotenimi uporabniki. Če na	Vzpostavljanje delovnega odnosa se je tudi pri uporabnikih, ki so	Koncept delovnega odnosa	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij

	ta način kot sem vam tud zdej povedala, sodeluješ in z njimi vzpostaviš en tak... Poskušaš vzpostaviti en delovni odnos,	napoteni izkazalo za uspešno			
K54b	In to predstaviš kot možnost, ane, ne kot prisilo.	Za uspešnega se je izkazal način dela pri katerem se uporabniku sodelovanje predstavi kot možnost in ne kot prisila	Predstaviti uporabniku sodelovanje kot možnost	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
K55	Koncept delovnega odnosa se mi zdi, da je zlo dobr koncept, ane. Tud pri teh napotnih uporabnikih,	Socialna delavka meni, da se je koncept delovnega odnosa izkazal za uspešnega tudi pri uporabnikih, ki so napoteni	Koncept delovnega odnosa	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij
L29	Pri nekom je delo zelo uspešno, dejansko se pokaže s tem, da ni več prejemnik denarne pomoči, kar pomeni, da se zaposli, ane. To je v bistvu vlek uspeh. Nekateri so pa dejansko ves čas prejemniki in dejansko ne sprejmejo nekih odgovornosti v svojem življenju tud ničesar ne spremenijo.	Znanja in strategije so se različno uspešno izkazala na različnih primerih	Vsa znanja in strategije	Različno uspešno	Uspešnost znanj in strategij
M22	V enih zadevah bolj v drugih manj,	Znanja in strategije so se različno uspešno izkazala na različnih primerih	Vsa znanja in strategije	Različno uspešno	Uspešnost znanj in strategij
M23	odvisno tud od pričakovanj uporabnika, ki je napoten.	Uspešnost znanj in strategij je odvisna tudi od pričakovanj uporabnika, ki je napoten	Pričakovanja uporabnikov	Vpliv na uspešnost	Uspešnost znanj in strategij
A54	Dejstvo je, da se čuti zelo velik razlika, če delaš z uporabnikom... Če dela z njim socialni delavec al dela z njim	Pojavlja se razlika glede na to kateri profil strokovnega delavca dela z uporabnikom	Drugačno vedenje do socialnih delavk	Odnos uporabnikov do socialnih delavk	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost

	pravnik al pa zdravniki.				
A55	Sploh js ko se srečujem z njimi v pisarni pa potem na sodišču, njihovo vedenje je popolnoma drugačno, ane.	Drugačno vedenje uporabnikov na sodišču	Drugačno vedenje do socialnih delavk	Odnos uporabnikov do socialnih delavk	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
A56	Js lahko, recimo, v okviru ukrepov tuki, na nekakšnem nivoju govorim iste stvari pa jih ne bodo upoštevali. Ko jih pa sodnica reče, pa se lahko to kr hitro spremeni, ane.	Upoštevanje pravnikov in neupoštevanje socialnih delavk	Drugačno vedenje do socialnih delavk	Odnos uporabnikov do socialnih delavk	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
A57	Tk da v bistvu mogoče bi, kar bi na centru rabli: večjo podporo medijev. Da dejansko bi, ne vem, da bi tud se nas kot socialne delavce pa socialno delo cenilo.	Socialne delavke in socialni delavci bi morali biti bolj cenjeni	Mediji	Podpora	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
A58	Pa predvsem ministrstva.	Za boljšo kompetentnost bi socialne delavke potrebovale podporo ministrstva	Ministrstvo	Podpora	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
A59	Js sm včasih zelo jezna, ker mediji objavljajo samo slabe zgodbe, ane. Jih je pa veliko tud dobrih, ampak pač tiste niso zanimive.	Da ne bi izpostavljali slabih zgodb iz strani medijev	Mediji	Podpora	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
A60	Tud to je tisto glede varstva osebnih podatkov, tud če so mediji, ti pač žal ne moreš povedat stvari, kar bi mogoče dalo drugo luč al pa karkoli takega.	Varstvo osebnih podatkov je v določenih primerih (mediji) omejitvev	Varstvo osebnih podatkov	Spremembe	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
A61	Če morjo stranke pred vrati počakat na centru pet minut, ane, so cele nejevoljne, živčne, se našrajajo... Če pa morjo čakati pri	Uporabniki socialne delavke strožje presojuje kot druge profile	Drugačno vedenje do socialnih delavk	Odnos uporabnikov do socialnih delavk	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost

	zdravniku pol ure za to, ane. A vete, to je razlika. Tukaj pr nam mora biti vse takoj				
A62	ker stranka ni mogla prit do mene takrat ko je prišla na center, v tistem trenutku me je prijavila na inšpekcijo, recimo, ane.	Potrebna bi bila strpnost do dela socialne delavke	Drugačno vedenje do socialnih delavk	Odnos uporabnikov do socialnih delavk	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
B47	Glede na to, da delam že več kot 30 let in da se redno izobražujem in imam dodatna znanja (RT), se mi zdi, da je to ključ za dobro in kakovostno delo.	Socialna delavka meni, da je redno izobraževanje ključ za kakovostno delo	Redna izobraževanja	Izobraževanje	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
B48	Sama ne čutim nobenih ovir za delo.	Socialna delavka ne čuti nobenih ovir za delo		Ni večjih ovir pri delu	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
B49a	Spremljam zakonodajo,	Socialna delavka spremlja zakonodajo	Spremljanje zakonodaje	Stvari, ki pripomorejo k boljši kompetentnosti	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
B49b	aktivna sem v delovnih skupinah,	Socialna delavka je aktivna v skupinah	Aktivnost v skupinah	Stvari, ki pripomorejo k boljši kompetentnosti	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
B49c	dajem pobude pri spremembah zakonodaje.	Socialna delavka daje pobude pri spremembah zakonodaje	Pobude pri spremembah zakonodaje	Stvari, ki pripomorejo k boljši kompetentnosti	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
B49č	Dobro sodelujem z različnimi institucijami tako vladnimi kot nevladnimi.	Socialna delavka dobro sodeluje z različnimi institucijami	Dobro sodelovanje z različnimi institucijami	Stvari, ki pripomorejo k boljši kompetentnosti	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
B50	Predvsem pa imam rada to delo z otroci in mladostniki, ki ga opravljam zadnjih 25 let,	Socialna delavka ima rada delo na svojem področju	Vesetje do dela	Stvari, ki pripomorejo k boljši kompetentnosti	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
C49	Gotovo še kako izobraževanje prav na to temo, tega neprostoovoljnega sodelovanja. V smislu kak motivirati	Za boljšo kompetentnost bi socialni delavki prav prišlo kakšno izobraževanje na temo o sodelovanju za	Na temo sodelovanja z uporabniki, ki so napoteni	Izobraževanje	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost

	uporabnike za sodelovanje. Tudi zato, da se udeležujejo vseh nadaljnjih srečanj.	uporabniki, ki so napoteni			
C50	Da pač tudi se nekako v času spremeni njihov odnos do same naše institucije. Ni priljubljena v okolju.	Za boljšo kompetentnost bi bila potrebna sprememba v odnosu ljudi do CSD-ja	Drugačno vedenje do socialnih delavk	Odnos uporabnikov do socialnih delavk	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
C51	gotovo pač neka določena izobraževanja bi nam prišla prav, bi se počutili bolj kompetentne in bi tudi pač lažje delali.	K boljši kompetentnostibi prispevala kakšna izobraževanja		Izobraževanje	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
Č40	Jaz mislim, da je zelo pomembno, imeti te izkušnje, ane. Meni osebno se zdi, da, recimo na področjih kjer delam dlje časa, sem dosti bolj kompetentna, tud, bom rekla, uspešnejša pri svojem delu, če se lahko na tak način izrazim, kot pa pri stvareh, kjer začneš na novo delat, ki so ti neznanka, kjer se mogoče še sam loviš, nimaš še v celoti usvojenega nekega znanja,	Za boljšo kompetentnost socialna delavka potrebuje delovne izkušnje	Delovne izkušnje	Stvari, ki pripomorejo k boljši kompetentnosti	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
D93	bi pa si želela, da bi vezano na to blo več izobraževanj.	K boljši kompetentnosti bi prispevala kakšna izobraževanja		Izobraževanje	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
D94	k je izšla knjiga "Socialno delo z družino" od Mešlove in Čačinovičeve sem jo takoj kupila in jo šla študirat. Ampak to je ta del osebnega interesa, ne. Blo bi na mestu, da bi nam, ne vem, služba omogočla, da	K boljši kompetentnosti bi prispevalo tudi to, da bi socialne delavke od službe dobile literaturo, ki se navezuje na njihovo področje dela	Iz strani nadrejenih	Podpora	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost

	dobimo te knjige, ane. Vsaj tistim, ki delamo na področju družine pa, ne vem, neko izobraževanje na to temo,				
D95	To bi potem blo to, da se stroka socialnega dela res krepí in da mamó podporo iz vseh strani. Tak je pa velik prepuščen nam samim.	Za boljšo kompetentnost bi socialne delavke potrebovale podporo iz vseh strani	Iz več strani	Podpora	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
D96	izobraževanja so draga, ane, centri nimajo velik denarja namenjenega izobraževanju. Am, zdej včasih tud greš samoplačniško na kkšno zadevo, ane. Ampak, ne vem, ne more pa bit to prioriteta, če maš pa družino, pa kredite pa te stvari, da boš pa zdej ful vlagu v izobraževanja samoplačniško, ane. Bi blo na mestu, da bi v bistvu delodajalec, služba, država... To omogočila,	Za boljšo kompetentnost bi socialne delavke potrebovale več izobraževanj, ki pa so draga in se jih samoplačniško težko udeležujejo	Organizirano iz strani nadrejenih	Izobraževanje	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
D97	Vedet pa morte, js mislim da je motivacija za delo vezana tud na dodatna izobraževanja s tem da ti nekak dobiš občutek, da si kompetenten, da si strokoven in da delaš delo, ki je cenjeno in je strokovno, je zlo pomembno za to na kak način boš ti to delal,	Izobraževanja bi prav tako pripomogla k motivaciji in občutku kompetentnosti socialnih delavk		Izobraževanje	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
D98	In js rada rečem, js sm človk, če js ponoč ne bom dobr spala zarad moje najmlajše pa	Socialni delavki je pomembno, da lahko ubesedi, če kateri dan ne bo tako uspešna pri	Imeti priložnost ubesediti svoje občutke	Podpora	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost

	bo, ne vem, nasledn dan dolga sredo, am, bom zelo težko tko dobro delala, k če bi, k bi delala, če bi bila ful naspuna, ne. Zarad tega ker sm človek in mam to pravico, da kdaj ker dan tud ne zmorem česa tko k bi hotla, ane. In se mi zdi tud pomembno, da maš to priložnost, da si sam seb to priznaš. "Js vem, da dans nism najbolj". In da če pride do neke situacije k ne reagiraš tko k bi hotu, da tud to upaš si ubesedit ,	delu kakor bi si sicer želela, da je			
D99	Am, grejo tud na ta način, ne. Al pa v smislu: "Sej kr vi povejte, vi ste v šolo hodl za to." Ja... ne, ne. Ne želim js povedat vam. Js želim vas slišat, ker sam vi ste odgovorni za vašo družino. Vi najbolj poznate sebe in svoje otroke. To kar je za mene v redu, ne bo za vas ok ,	Včasih se zgodi, da uporabniki ne želijo dati svojega prispevka v delovnem odnosu	Nekateri ne želijo sodelovati	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
D100	In mi smo včasih, to je sicer pomoje širši družbeni problem, zdej v tem času, tud ljudje zelo težko sprejmejo odgovornost. Se pravi, v resnici moram js nekej narest, ane. Am, in s tem ko jim vračaš odgovornost. V smislu: lejte, to je pa ta del, k zdej mi rabmo vas. Nihče ne more namest vas, ane. Am, pa včasih zelo težko	Socialna delavka opaža, da v današnjem času ljudje pogosto ne želijo sprejeti odgovornosti	Nesprejemanje odgovornosti	Širši družbeni problem	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse

	sprejmejo to, ane. Se mi zdi, da bi tle itak mogla bit neka širša sprememba, tud no... Same družbe pa razmišljanja.				
D101	izobraževanja o tem, da te nekdo okrepi, am, v teh konceptih socialnodelovskih, da ti jih ponovno preda, da jih ti osvežiš,	Za boljšo kompetentnost bi socialna delavka potrebovala krepitev in obnavljanje znanj iz socialnega dela	Obnavljanje znanja	Izobraževanja	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
D102	Tud pomoje, če bi pogledal širše, bi blo zlo pomembno, da bi se javna podoba socialnega dela spremenila, ane. Am, da bi se izboljšala,	K boljši kompetentnosti bi pripomogla tudi sprememba v javni podobi socialnega dela	Sprememba javne podobe o socialnem delu	Javna podoba socialnega dela	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
D103	Da bi ljudje nekaj vedl, da tud če pridejo sem, pa si tega niso želeli, ne pomeni zdej to, da jim bomo mi tle ne vem kaj nardil, ne. Bi tud to zagotovo vplival na to kak bi v bistvu ti nastopu kot socialni delavec.	K boljši kompetentnosti bi pripomoglo to, da bi ljudje vedeli, da jim socialne delavke želijo pomagati	Spremenjeno mišljenje ljudi o CSD-jih	Javna podoba socialnega dela	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
D104	Tud uveljavitev, vezano na sodelovanje z drugimi institucijami, verjetno, ne. Včasih pride kdo pa reče "ja, sej so mi rekli tam, na upravni enoti al pa v šoli, da tle je pa to pa to pa to", ne. Am, ta del, ne, da bi se tud, em, izboljšal, no. To bi verjetno tud vplival potem na ta nek lastni občutek potem, ne, kompetentnosti oz. strokovnosti zaposlenih na centrih.	K boljši kompetentnosti bi pripomogla boljša uveljavitev socialnega dela, vezana na sodelovanje z drugimi institucijami		Uveljavitev socialnega dela	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost

E57	Sicer se čutim kompetentno.	Socialna delavka se sicer čuti kompetentno za delo z uporabniki, ki so napoteni	Socialna delavka se čuti kompetentno	Ni večjih ovir pri delu	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
E58	Da bi pa lahko mogoče izboljšala svoj način dela, bi pa bilo dobro, če bi nam bilo omogočenega več izobraževanja tudi iz drugih področij, npr. iz psihoterapije.	Da bi lahko izboljšala svoj način dela bi pa socialni delavki prav prišla izobraževanja tudi iz drugih področij, npr. iz psihoterapije	Izobraževanja iz drugih področij	Izobraževanje	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
F83a	je pa res, da če si v malo slabši koži,.. Te določene stvari bl prizadanejo ampak je potem že spet to, kar bi potrebovala... Ozaveščenost. Stalna ozaveščenost, ane. Za kaj se gre, zakaj interakcija poteka na ta način kot poteka, ane.	K boljši kompetentnosti pripomore ozaveščenost	Delo na sebi	Stvari, ki pripomorejo k boljši kompetentnosti	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
F83b	Da ne jemleš tega nase, da ne jemleš tega osebno,	K boljši kompetentnosti pripomore to, da socialna delavka stvari ne jemlje osebno	Delo na sebi	Stvari, ki pripomorejo k boljši kompetentnosti	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
F84	Pa da pazš na te meje. To ne pomen, da te nekdo kr pofocka pa da se nekdo, ne vem, je nasiln, pa da je nekdo se znašu nad tabo,... To ne pomen tega.	Za boljšo kompetentnost je pomembno, da socialna delavka pazi na meje, ki jih psotavi uporabniku	Postaviti prave meje	Stvari, ki pripomorejo k boljši kompetentnosti	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
G76	Zdej delovni pogoji so tud zlo pomembni.	K boljši kompetentnosti pripomorejo ustrezni delovni pogoji		Ustrezni delovni pogoji	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
G77	Mi smo lansko leto dobili boljše pogoje ko smo se preselili. Prej je blo kr nekaj zunanjih motenj. Pa slabo izolirana pisarna pa tak ozek hodnik, tak da so ti šumi pa te zadeve "bli bolj	K boljši kompetentnosti pripomorejo dobri delovni prostori	Delovni prostor	Ustrezni delovni pogoji	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost

	pomembni". No zdej, ko pa smo se preselili je pa velik bolj kakovosten prostor, tko da se že js bolje počutim, pa je tud za ljudi, ki prihajajo fajn. Tk da en tak pomemben pogoj je dober delovni prostor				
G78	potem tudi dobra delovna klima.	K boljši kompetentnosti pripomore dobra delovna klima	Delovna klima	Ustrezni delovni pogoji	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
G79a	To da veš, da če ne bo steku postopek, da se lahko pogovoriš,	K boljši kompetentnosti pripomore to, da se socialna delavka lahko pogovori, če kak postopek ne steče	Podpora iz strani delovnega kolektiva	Ustrezni delovni pogoji	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
G79b	podeliš probleme,	K boljši kompetentnosti pripomore to, da socialna delavka lahko podeli probleme, ki nastanejo pri delu	Podpora iz strani delovnega kolektiva	Ustrezni delovni pogoji	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
G79c	da se te podpre	K boljši kompetentnosti pripomore to, da je socialna delavka deležna podpore	Podpora iz strani delovnega kolektiva	Ustrezni delovni pogoji	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
G79č	oz. da si pomagamo med seboj	K boljši kompetentnosti pripomore to, da je socialna delavka deležna pomoči iz strani sodelavk	Podpora iz strani delovnega kolektiva	Ustrezni delovni pogoji	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
G79d	pa svetujemo.	K boljši kompetentnosti pripomore to, da je socialna delavka deležna posveta iz strani sodelavk	Podpora iz strani delovnega kolektiva	Ustrezni delovni pogoji	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
G80	Pa da je možnost izobraževanja. Da na tistih področjih, kjer čutiš, da ti to potrebuješ pri svojem delu.	K boljši kompetentnosti bi prispevala kakšna izobraževanja		Izobraževanje	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
G81	Pa zlo je težko delat, če si	Za boljšo kompetentnost je	Da ni preobremenjenosti	Ustrezni delovni pogoji	Kaj bi socialne delavke

	preobremenjen, ne. Tudi te izkušnje imam in vem da pridejo tudi take situacije, ko nadomeščam. Potem pa dvojno področje delam in je ogromno stvari za narediti pa ne uspeš, ne. In če delaš pod takim pritiskom in takimi pogoji pa da to dlje časa traja je težje delat.	pomembno tudi to, da socialna delavka ni preobremenjena			potrebovale za boljšo kompetentnost
G82	Predvsem nam reorganizacija tudi avtonomnost jemlje, kar pa je zelo pomembno za področje našega dela.	Za boljšo kompetentnost je pomembna avtonomnost, ki je z reorganizacijo manj	Avtonomnost	Ustrezni delovni pogoji	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
G83	In to, da se ti zaupa, da imaš možnost sam o nekaterih stvareh odločati, je kar pomembno zame.	Za boljšo kompetentnost je pomembno, da se socialni delavki zaupa, da ima možnost se sama odločati pri stvareh	Avtonomnost	Ustrezni delovni pogoji	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
H94	To so taki mali, mali koraki lahko, ki so pa za človeka ogromni. In da znamo mi videti v tem, ne vem, mogoče že samo to, da nekdo čez vrata stopi, je včasih za mene to "uaaaa". Ker je prišu po pomoč.	K boljši kompetentnosti pripomore videnje vsakega malega koraka pri delu z uporabnikom	Videti male korake	Socialna delavka sama	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
H95	"Da znamo videti pri konkretnem človeku, da se mu je spremenilo, malenkost kvaliteta življenja, je to to. Zato so tukaj pomembne tudi te evalvacije, ko jih delam.	K boljši kompetentnosti pripomorejo tudi evalvacije preko katerih lahko socialne delavke vidijo male korake	Možnost evalvacije	Ustrezni delovni pogoji	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
H96	Zato pravim, vse kar mi naredimo, je bilo narejeno in bo mogoče enkrat v prihodnosti padlo na plodna tla. Da znamo tk gledati, kar če ne, maš hitro	K boljši kompetentnosti pripomore videnje vsakega malega koraka pri delu z uporabnikom	Videti male korake	Socialna delavka sama	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost

	občutek "pa kaj js delam tule?"				
H97	Pa kar bi še potrebovali bi bla kadrovska okrepitev	K boljši kompetentnosti bi pripomogla kadrovska okrepitev	Kadrovska okrepitev	Ustrezni delovni pogoji	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
H98	pa mogoče kako izobraževanje več.	K boljši kompetentnosti bi prispevala kakšna izobraževanja		Izobraževanje	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
I52	Zdej me s kolegicami se vedno moramo borit za izobraževanja	K boljši kompetentnosti bi prispevala kakšna izobraževanja		Izobraževanje	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
I53	in tudi možnost supervizij. To možnost sicer imamo, ampak izobraževanja so večkrat... Premal na razpolago.	K boljši kompetentnosti bi pripomoglo več supervizij	Več supervizij	Stvari, ki pripomorejo k boljši kompetentnosti	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
I54	To je zlo pomembno, ker kot strokovni delavec, ko diplomiraš ni dovolj. Stroka se nadgrajuje, vedno izpopolnjuje	K boljši kompetentnosti pripomore kontinuirano učenje	Kontinuirano učenje	Socialna delavka sama	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
I55a	Pa zaradi tega tud, da dobimo nove informacije	K boljši kompetentnosti pripomore pridobivanje novih informacij	Kontinuirano učenje	Socialna delavka sama	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
I55b	in da hkrati sebe razbremenjujemo,	K boljši kompetentnosti pripomore razbremenjevanje	Delo na sebi	Socialna delavka sama	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
I55c	da dobimo neko potrditev.	K boljši kompetentnosti pripomore to, da socialna delavka dobi neko potrditev	Podpora iz strani delovnega kolektiva	Ustrezni delovni pogoji	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
J91	Ravno to, te različne tehnike pri pogovoru. To mi je vedno dobrodošlo.	K boljši kompetentnosti bi pripomogle različne tehnike pri pogovoru	Učenje različnih tehnik pri pogovoru	Izobraževanje	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
J92a	Taka praktična izobraževanja,	K boljši kompetentnosti bi pripomogla praktična izobraževanja	Praktična izobraževanja	Izobraževanje	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
J92b	izkustvena.	K boljši kompetentnosti bi	Izkustvena izobraževanja	Izobraževanje	Kaj bi socialne delavke

		pripomogla izkustvena izobraževanja			potrebovale za boljše kompetentnost
J93	Sej po navadi so ta izobraževanja pač tk enodnevna. Strokovni delavci potem vedno dajemo predloge, ane. En del je pač ta teoretični del pol je pa tud fajn da se praktično... Ravno ta mediacija, z izobraževanjem, ko ga ma naš center za socialno delo je dobro, ker je večmesečno in usvojiš,	K boljši kompetentnosti bi pripomogla večmesečna izobraževanja	Večmesečna izobraževanja	Izobraževanje	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljše kompetentnost
J94a	Tk da meni se zdi, kar js še vedno potrebujem so redna izobraževanja,	K boljši kompetentnosti bi pripomogla redna izobraževanja	Redna izobraževanja	Izobraževanje	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljše kompetentnost
J94b	izpopolnjevanja,	K boljši kompetentnosti bi pripomoglo izpopolnjevanje znanja	Izpopolnjevanje znanja	Izobraževanje	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljše kompetentnost
J94c	osveževanje znanja...	K boljši kompetentnosti bi pripomoglo osveževanje znanja	Obnavljanje znanja	Izobraževanje	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljše kompetentnost
J95a	Potem da strokovni delavci med sabo izmenjujemo svoje izkušnje,	K boljši kompetentnosti pripomore tudi izmenjevanje izkušenj med strokovnimi delavci	Izmenjevanje izkušenj med strokovnimi delavci	Stvari, ki pripomorejo k boljši kompetentnosti	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljše kompetentnost
J95b	timsko sodelovanje...	K boljši kompetentnosti pripomore tudi timsko sodelovanje	Timsko sodelovanje	Stvari, ki pripomorejo k boljši kompetentnosti	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljše kompetentnost
K56	Ja jst predvsem mislm, da pomaga, da se teh uporabnikov, ki so napoteni človk ne ustraš.	Za boljšo kompetentnosti je pomembno, da se socialna delavka ne ustraši uporabnikov, ki so napoteni	Pogum za delo z uporabniki, ki so napoteni	Socialna delavka sama	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljše kompetentnost
K57	Da vidš da so to ljudje k majo mogoče več obramb kot pa drugi, ane, k	K boljši kompetentnosti prispeva zavedanje socialne delavke, da so	Zavedanje, da so uporabniki napoteni	Socialna delavka sama	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljše kompetentnost

	pridejo sami iskat pomoč. Ti imajo gotov več obrambnih zidov. In da maš to v mislih in da se tega ne bojiš. Ker če poznaš te obrambne mehanizme, boš potem tud lažje razumel tazga človeka.	nekateri uporabniki napoteni in da imajo ti mogoče več obrambnih zidov			
K58a	Pa da dobro poznaš tud te teoretične koncepte	K boljši kompetentnosti prispeva dobro poznavanje teoretičnih konceptov	Dobro poznavanje teorije	Socialna delavka sama	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
K58b	in da dobro poznaš tud razvojno psihologijo	K boljši kompetentnosti prispeva dobro poznavanje razvojne psihologije	Dobro poznavanje razvojne psihologije	Socialna delavka sama	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
K58c	in psihologijo na splošno.	K boljši kompetentnosti prispeva poznavanje psihologije na splošno	Dobro poznavanje psihologije na splošno	Socialna delavka sama	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
L30	Več izobraževanj iz tega našga področja. Prav konkretno iz denarnih pomoči,	Za boljšo kompetentnost bi socialna delavka potrebovala več izobraževanj, konkretno iz svojega področja dela	Izobraževanja iz področja dela, ki ga opravlja socialna delavka	Izobraževanje	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
L31	Pa mogoče tud kaka supervizija prav iz tega področja, našega področja. Ne v kompletu, celotni center, tk kot smo meli do zdej ampak prav iz denarnih pomoči, ane. Ker tu se pojavljajo določena vprašanja, ki jih pa določeni kolegi tud ne razumejo, ker ne delajo na tem področju. Tk ko pa mogoče mi njihova področja ne razumemo.	Za boljšo kompetentnost bi socialna delavka potrebovala tudi kakšno supervizijo posebej iz njenega področja dela in ne vseh področij skupaj	Supervizije za posamezno področje dela	Stvari, ki pripomorejo k boljši kompetentnosti	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost

M24	Bolj transparentno slišanje s strani nadrejenih... Nadrejenega ministrstva.	Za boljšo kompetentnost bi socialne delavke potrebovale bolj transparentno slišanje iz strani nadrejenih	Iz strani nadrejenih	Podpora	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
M25	Am, in večkrat tisti, ki sprejemajo zakonodajne akte, ki jih pol tu recimo centri na terenu spravlam o v teren med ljudi, niso ravno kompatibilni eden z drugim, no. Prihaja do velikih razhajanj. Tk da zakonodajno telo bi vsekakor rablo neka ustrezna znanja pri sprejemanju takih in drugačnih aktov.	K boljši kompetentnosti bi pripomoglo sprejemanje bolj ustreznih in z delom na terenu kompatibilnih zakonodajnih aktov	Bolj ustrezno sprejemanje zakonodajnih aktov	Spremembe	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
M26	Rabli bi podporo iz sistema države, ne nadrejenih v hiši.	Za boljšo kompetentnost bi socialne delavke potrebovale boljšo podporo iz sistema države	Iz sistema države	Podpora	Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost
A63	Po domače povedano, eni so ti simpatični, drugi pač niso že ko pridejo, in na to nimaš vpliva	Pojavljajo se razlike v simpatičnosti uporabnikov	Značilnosti	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o napotnih uporabniki in primeri iz prakse
A64	ampak vseeno se mi zdi, da kot socialni delavec morš pač biti do vseh enak, ane. Do vseh enako obravnavo speljat.	Potrebna je enaka obravnavo uporabnikov	Zagotavljanje enakosti	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o napotnih uporabniki in primeri iz prakse
A65	Tud če so mlajši od mene jih vikam. Neko spoštovanje, ane.	Spoštljiv odnos socialne delavke do uporabnikov	Spoštljiv odnos	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o napotnih uporabniki in primeri iz prakse
A66	Poskušaš vzpostaviti vsaj nek odnos, tudi če, prvo, bom rekla, velikokrat se zgodí, da stranke rabijo tk ene pol ure, da dajo vse vn	Dati uporabniku čas, da se lahko vzpostavi odnos	Potrebujejo čas za vzpostavitev odnosa	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o napotnih uporabniki in primeri iz prakse

	iz sebe in pač jih pustiš, ane.				
A67	Potem ko pač to, tok kajta mine, pa lahko dejansko ti prideš do besede, ali pač sploh začneš neki delat.	Po določenem času lahko začneš delati	Potrebujejo čas za vzpostavitev odnosa	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o napotenih uporabniki in primeri iz prakse
A68	zdej zelo težko, tk ko razmišljam, pa ločiš razlike med: ker so napoteni al pa ker pridejo prostovoljno, ane.	Težko je ločiti napotene in prostovoljne uporabnike	Težko jih je ločiti glede na prostovoljnost	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o napotenih uporabniki in primeri iz prakse
A69	ni tisto, da bi kr sami.. Čedalje manj je takih. Vsaj pri mojem delu, je vedno več uporabnikov, ki so napoteni.	Prostovoljnih uporabnikov je vse manj	Prostovoljnih uporabnikov je malo	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o napotenih uporabniki in primeri iz prakse
A70	Center je ločen na dva dela, en je svetovalni del, drugi je pa pravice iz javnih sredstev, kjer pač dejansko uveljavljajo vse te otroške, denarne, štipendije, vrtec in tk naprej. Sej tudi tam sodelavke ugotavljajo, da pač včasih je katera stranka v stiski, ko pride, se pač pogovorijo z njim, jim nudijo prvo socialno pomoč.	Tudi na uveljavljanju pravic iz javnih sredstev so uporabniki v stiski	Uporabniki v stiski	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o napotenih uporabniki in primeri iz prakse
A71	Če je pa zadeva kompleksnejša jo pa napotijo na svetovalni del, ane.	Napotitev uporabnikov iz uveljavljanja pravic iz javnih sredstev na svetovalni del	Napotitev uporabnikov	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o napotenih uporabniki in primeri iz prakse
A72	svetovalni del je pač tisti, ki.. Veliko jih je ukrepov, kot sem rekla: ukrepov prepovedi približevanja od partnerja (nasilja v družini), ko pač, tam ni prostovoljnega.	Na svetovalnem delu je več uporabnikov, ki so napoteni	Področja na svetovalnem delu	Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
B51	Za konec bi rada na kratko predstavila primer obravnave z	Socialna delavka je uspešno sodelovala z mladostnico	Primer dobre prakse	Primeri iz prakse	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o napotenih

	mladostnico, ki je bila napotena s strani nevladne organizacije, z njo sem se srečala pri 15 letih, imela je kar nekaj izkušenj, da so jo institucije pustile v njenih težavah (šola, zdravstvo). Imela je samo mamo, ki ni zmogla izvrševati starševske skrbi. V družini je bilo hudo nasilje. Največ truda sem vložila v najin delovni odnos, da mi je začela zaupati in verjeti, da je ne bom prepustila usodi. Pomagali pa smo tudi njeni mami, deklica je bila nameščena izven družine. Skupaj z njo sva pripravili načrt pomoči in ga izvajali. Deklica je uspešno končala srednjo šolo in še danes imam stike z njo, kljub temu, da je že pred leti postala polnoletna in je zaključila z obravnavo na CSD. Najprej je bila napotena uporabnica, ko pa je odrasla in je čutila, da bi še potrebovala podporo se je vključila v socialno varstveno storitev osebna pomoč za dve leti. Danes je odrasla, uspešna pri svoje delu. Obravnavala sem jo 6 let.				uporabniki in primeri iz prakse
B52a	Verjamem, da je poleg strokovnosti pri našem delu pomembna tudi človečnost,	Poleg strokovnosti je v socialnem delu pomembna človečnost	Človečnost	Pomembno za delo	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so

					napoteni in primeri iz prakse
B52b	humanost,	Poleg strokovnosti je v socialnem delu pomembna humanost	Humanost	Pomembno za delo	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
B52c	senzibilnost	Poleg strokovnosti je v socialnem delu pomembna senzibilnost	Senzibilnost	Pomembno za delo	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
B52č	ter empatija,	Poleg strokovnosti je v socialnem delu pomembna empatija	Empatija	Pomembno za delo	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
B52d	da imamo radi to kar delamo, tako lahko dosegamo dobre rezultate.	Za doseganje dobrih rezultatov je pomembno, da imajo socialne delavke rade to kar delajo	Veselje do dela	Pomembno za delo	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
B53	Pogosto sem poleg nalog, ki so določene v Katalogu, delala na priskrbi, da sem družinam priskrbeli z različnimi donacijami materialne dobrine, ki so jih potrebovali,	Socialna delavka je poleg nalog iz kataloga delala tudi na priskrbi za pomoč uporabnikom r materialnimi dobrinami in donacijami	Delo izven osnovnih okvirjev	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
B54	in že več kot 15 let obdarujemo otroke in mladostnike, ki so v zavodih, v rejništvu, ali so socialno ogroženi, obdarimo jih med 300 in 400 letno.	Socialna delavka v okviru svoje službe že več kot 15 let obdaruje otroke in mladostnike, ki so v rejništvu ali so socialno ogroženi	Delo izven osnovnih okvirjev	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
C52	Ja... Sem razmišljala o tej besedi "napoten". Če jo dejansko razdelimo na več členov, dobimo: "na" pa "pot". Dejansko smo mi tisti, ki posameznika, družino, skupino... Pošiljamo na neko pot, ki smo jo pač	Socialna delavka se zaveda, da so uporabniki, ki so napoteni v nekaj prisiljeni oz. da to ni po njihovi lastni izbiri	Zavedanje, da je uporabnik napoten	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse

	sami določili oz. so jo določile institucije, so jih določili ljudje okrog nas, ki so se odločili, da moramo mi na to pot. Torej to ni neka naša izbira in smo bili prisiljeni... To moramo storiti.				
C53	če ne bomo storili, bo pač nekaj narobe z nami, našo družino... Bodo negativne posledice, bodo obveščene kake druge institucije...	Socialna delavka se zaveda, da so uporabniki, ki so napoteni lahko deležni negativnih posledic, če ne sodelujejo v obravnavi	Zavedanje, da je uporabnik napoten	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
C54	Tk da ja, sigurno je izziv to, z uporabniki, ki so napoteni za socialno delo.	Delo z uporabniki, ki so napoteni predstavlja izziv	Izziv	Uporabniki, ki so napoteni	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
C55	Dejansko je zelo malo prostovoljnih uporabnikov.	Prostovoljnih uporabnikov je malo	Prostovoljnih uporabnikov je malo	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
C56	Mogoče na področju materialnih pomoči še kaj več, da je tudi mogoče prostovoljnega vira, da posameznik išče pomoč, da ni iz neke strani napoten pač iz neke druge institucije ali od sorodnikov tudi ne.	Na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev je več prostovoljnih uporabnikov	Na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev	Redko srečevanje z uporabniki, ki so napoteni	Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela
C57	Res je pa da na področju skrbništva niso taki tipični uporabniki, ki so napoteni, ne. Da bi jih napotile, ne vem,... Sodišče, kot na področju varstva družine ali pa kaki storilci kaznivih dejanj ali	Na področju skrbništva niso tako kritične napotitve kot pri varstvu otrok in družine in na področju kaznivih dejanj	Na področju skrbništva ni mandatnih uporabnikov	Uporabniki, ki so napoteni	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse

	kaj takega. Ni tak kritično, no...				
Č41a	Pomembno se mi zdi... Res ta odnos s stranko	Socialni delavki se zdi pomemben odnos z uporabnikom	Odnos	Pomembno za delo	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
Č41b	pa izkušnje, ki jih pridobiš z delom. Pa ravno z delom s temi strankami,	Socialni delavki se zdijo pomembne izkušnje, ki jih pridobi z delom z uporabniki, ki so napoteni	Delovne izkušnje	Pomembno za delo	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
Č42	Je pa vsaka stranka zase individuum, ne moreš vse po enem modulu, bom rekla, da bi imel nek mušter pa bi čisto vse enako obravnaval... Pač vemo, da mamo opravka z različnimi osebami, različnimi osebnimi strukturami tudi.	Socialna delavka se zaveda, da je vsak uporabnik edinstven in da ne more z vsemi delati na enak način	Upoštevanje edinstvenosti uporabnika	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
Č43	Pa predvsem pomembno pri našem delu je tudi delo na sebi,	Pri delu na CSD-ju je pomembno, da socialna delavka dela na sebi	Delo na sebi	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
Č44	Pa ne moreš zdaj, da bi reku, zdaj bom pa tako pa tako delal. Mogoče na začetku, da si neke usmeritve postaviš. Vsaj jaz sem na začetku na tak način delala, ane. Da si nek "švinglc" narediš po domače povedano, plonk listek, ane. Ampak pol se ti situacije obračajo, ane. In glede na uporabnika in moraš tudi znat voziti tudi med temi ovinki, bom rekla, ker če ne	Dela z uporabniki ni mogoče natančno v naprej načrtovati, temveč ga je treba glede na dogajanje prilagajati sproti	Sprotno prilagajanje dela	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse

	lahko hitro, bodisi pomanjkljivo opraviš svoje delo, bodisi ne zaznaš vsega pri uporabniku... Vseh teh stisk, ki se skrivajo v ozadju,				
Č45	Ker dostikrat je tako, da neka stranka pride z neko zadevo, ane. Vzadaj je pa še potem,... Se odkrije, da je marsikaj še zraven,	Večkrat se zgodi, da uporabnik pride z enim problemom, a se potem ugotovi, da je v ozadju še kaj zraven	Kompleksni problemi	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
D105	To je pa sicer izkušnja iz preteklosti, ko sm delala na področju nasilja v družini in je bil takrt izrečen ukrep prepovedi približevanja, ampak partnerske zveze partnerja nista želela zaključevati. In smo se nekak dogovorili, da se pa po izteku ukrepa prepovedi vključita v to socialnovarstveno storitev. Pri nas smo naredili načrt dvanajstih srečanj in smo v bistvu ta srečanja tudi tko zlo, am, lepo svetovalno, po mejnih korakih in z dejansko realizacijo dogovorov in tudi, se pravi tem primernim proslavljanjem uspeha. Da smo, v bistvu, pršli čez teh dvanajst srečanj in sta ohranila partnerski odnos v bistvu, sta se v tem procesu tudi okrepila. Je pa recimo najprej gospod bil	Socialna delavka je uspešno sodelovala z uporabnikoma na področju nasilja v družini	Primer dobre prakse	Primeri iz prakse	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse

	neprostovoln oz. napoten, ane. Gospa je vztrajala pri tem, da neki spremenita pa da se on vključi, ane. Am, ampak je našu to neko notranjo motivacijo, ker se mu je zdel vredno potruditi se zanjo in za družino. In se mi zdi, da pa je bil tak lep razplet takrat, ne. In tud se je vidl v času, am, srečanj, ane. Da se vedno bolj sproščata v odnosu onadva in v odnosu do nas, da se je to zaupanje krepilo, ane. Am, in je bila pa taka zlo lepa izkušnja, no. V smislu: se tud da. In da je bil recimo v tistem primeru svetovalni proces zlo uspešen za družino,				
D106	te strategije, ta znanja, ki jih mi dobimo v času študija, ane. Da so uporabna, da so pomembna.	Znanja in strategije, ki jih je socialna delavka pridobila na fakulteti, so uporabna	Znanje iz fakultete	Pomembno za delo	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
D107	da bi blo pomembno, da se strokovni delavci v teh znanjih ves čas izobražujejo, jih dopolnjujejo al pa osvežujejo, če rečem vsem temu, ane, da se spomneš, da sploh obstajajo,	Socialna delavka pravi, da je pomembno, da se socialne delavke ves čas izobražujejo, dopolnjujejo svoja znanja in jih osvežujejo	Kontinuirano učenje	Pomembno za delo	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
D108	da bi to podporo mel s strani vodstva, ministrstva. Da bi ta izobraževanja in te stvari bile bolj dostopne, kar bi zagotovo vplival potem tud na posledično tiste	Pomembno je, da bi imeli podporo iz strani ministrstva v smislu, da bi socialnim delavkam bilo dostopnih več izobraževanj	Dostopnost do izobraževanj	Pomembno za delo	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse

	stvari, ki sem jih izpostavla...				
D109a	Od sodelovanja z drugimi institucijami	Socialna delavka pravi, da je pomembno sodelovanje z drugimi institucijami	Sodelovanje z drugimi institucijami	Pomembno za delo	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
D109b	do javne podobe	Socialna delavka pravi, da je pomembno kakšna je javna podoba socialnega dela	Javna podoba socialnega dela	Pomembno za delo	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
D109c	do tega, da bi tudi uporabniki, ki so napoteni, pršli z mal več zaupanja	Javna podoba bi lahko vplivala tudi na to, da bi uporabniki prišli z več zaupanja	Javna podoba CSD-ja	Širši družbeni problem	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
D109č	al pa upanja	Javna podoba bi lahko vplivala tudi na to, da bi uporabniki prišli z več upanja	Javna podoba CSD-ja	Širši družbeni problem	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
D109d	pa z nekimi realnimi pričakovanji v smislu kaj lahko center ponudi kaj pa moram js tle narditi ob njihovi pomoči in podpori.	Javna podoba bi lahko vplivala tudi na to, da bi uporabniki prišli na CSD z realnimi pričakovanji	Javna podoba CSD-ja	Širši družbeni problem	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
D110a	to se mi zdi zelo pomembno sporočilo, da se ve, da na centrih delamo socialno delo,	Socialno delo se izvaja na CSD-jih	Socialno delo	Se izvaja na CSD-ju	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
D110b	se trudimo delati socialno delo	Na CSD-ju se trudijo delati socialno delo	Socialno delo	Se izvaja na CSD-ju	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
D110c	in dvigati nekaj, am... Izboljšati no, javno podobo socialnega dela.	Na CSD-ju se trudijo izboljšati javno podobo socialnega dela	Delo na izboljšanju javne podobe socialnega dela	Se izvaja na CSD-ju	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
D111	Tk da se mi zdi no, da se tudi socialno delo krepi.	Socialna delavka meni, da se socialno delo krepi	Se krepi	Socialno delo	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse

D112	Je pa velik, na tem na kak način se krepí, odvisno od nas samih,	Socialna delavka se zaveda, da je veliko odvisno socialnih delavk samih na kakšen način se socialno delo krepí	Krepitev je odvisna od socialnih delavk	Socialno delo	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
D113	Tu je ta del, da smo res osebno v teh procesih, ane. To na kak način kdo dela, zagotovo je pogojeno s tem, kdo to dela.	Veliko je odvisno od tega kako vsaka posamezna socialna delavka dela	Potek dela je odvisen od socialne delavke	Socialno delo	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
D114	Ampak ne, se mi zdi, da delamo dobro,	Socialna delavka meni, da na CSD-ju delajo dobro	Uspešno socialno delo	Se izvaja na CSD-ju	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
D115	da uporabljamo te koncepte, ta znanja, te elemente,...	Znanje iz fakultete se uporablja na CSD-ju	Znanje iz fakultete	Se izvaja na CSD-ju	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
D116	In da jih tudi ljudje... Da jih sprejmemo, no, kot dobre, kot pozitivne.	Uporabniki sprejemajo socialno delo kot dobro	Uporabniki sprejemajo kot dobro	Socialno delo	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
D117	jih pa ne poimenujemo kot take.	Socialna delavka pri delu ne poimenuje znanja in strategije	Ni poimenovanja znanj	Socialno delo	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
D118	Vezano na druge institucije pa se že krepimo, v tem delu da tudi, ne vem, da kaka poročila napišemo v bistvu tudi po naše: socialnodelovsko besedišče in da vztrajamo pri tem.	Socialno delo se krepí tudi v povezavi z drugimi institucijami	Se krepí	Socialno delo	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
E59	Na koncu bi rada povedala, da je vsak uporabnik ne glede na to ali je napoten ali "nenapoten", udeleženec v svojem problemu	Uporabnik je udeleženec v svojem problemu ne glede na prostovoljnost	Udeleženci v problemu	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
E60	in naša naloga je, da postane udeleženec v	Naloga socialne delavke je, da uporabnik postane	Morajo postati udeleženci v rešitvi	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o

	rešitvi. Torej, da midva z uporabnikom skupaj prideva do rešitev.	udeleženec v rešitvi			uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
E61	Pa če izpostavim en primer: recimo ima uporabnik težave s staro mamo, ki noče it v dom. Doma pa je ne morejo več negovat in zanjo skrbet, saj hodijo v službe in imajo svoje družine, stara mama je pa sama doma. Uporabnik pa mora biti soudeležen, treba je iskati njegove vire moči. Jaz na omenjenem primeru, ne bom rekla "potem pa dajte vlogo za dom", ker s tem kar ponudiš neko rešitev, ampak ne, treba je rešitve iskati skupaj z uporabniki. Lahko rečeva skupaj, da bi dala vlogo za dom, ampak na kak način bova to približala stari mami? Vsaj malo se bo potrebno pogovoriti z njo, ji razložiti, da svojci ne zmorejo več doma skrbet za njo. Se pravi, da tudi starega človeka pripravimo na to spremembo. Saj je vendar vsak navezan na svoj dom in si želi biti doma, zato tukaj gre tudi za predelovanje čustev. Poleg možnosti, da stara mama gre v dom, raziskujemo tudi druge vire	Primer iz prakse pri katerem je socialna delavka z uporabnikom iskala več možnih rešitev	Primer iskanja več možnih rešitev	Primeri iz prakse	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse

	uporabnikov, npr. ali imajo kakšnega soseda ali družinskega člana, ki bi lahko skrbel za njo. Če svojci gredo v službo za 8 ur, je ta čas stara mama sama doma. Potem imamo tudi pomoč na domu, a to traja samo dve uri tako, da moramo razmišljati kaj bo pa preostalih 6 ur, da ne bodo svojci napeti v službi in v skrbih - kaj se dogaja z njo, ko je sama doma. Torej raziskujemo kakšne možnosti so še, tukaj in zdaj, se pravi v sedanjosti. Do cilja lahko vodi več poti. Pomembno je, da se izbere tista pot, pri kateri bo uporabniku lažje.				
E62	se v praksi tudi dogaja, da ti kot socialna delavka želiš pomagat, vendar uporabnik ne sprejme tvoje pomoči.	V praksi se tudi dogaja, da socialna delavka želi pomagat, vendar uporabnik ne sprejme pomoči	Včasih ne sprejmejo pomoči	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
E63	Ob tem se lahko čutiš nemočno. Pri tem je pomembno, da se v zgodbo uporabnika ne vpletaš preveč čustveno.	Pomembno je, da kadar uporabnik ne sprejme pomoči, da se socialna delavka ne vpleta preveč čustveno	Ohraniti primerno čustveno distanco	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
E64	Je pa odvisno od vsakega posameznika kakšno strukturo osebnosti ima, vsi imamo neke pluse in minuse, vsi smo pri nekaterih stvareh močni pri nekaterih pa šibki. Eni se tega zavedajo, drugi ne...	Socialna delavka se zaveda edinstvenosti uporabnikov in ljudi na sploh	Upoštevanje edinstvenosti uporabnika	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse

E65	Zato je pomembno tudi konstantno delo na sebi.	Pri delu socialne delavke je pomembno konstantno delo na sebi	Delo na sebi	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
F85	Ni najhujša stvar "napoteni uporabnik".	Socialna delavka pravi, da ni najhujša stvar uporabnik, ki je napoten	Da je uporabnik napoten, ni nujno slaba stvar	Uporabniki, ki so napoteni	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
F86	Važno je, da veš, da je napoten, da ti veš zakaj je on mogu pridt in zaradi tega še posebi, bom rekla, z neko obzirnostjo pristopš k temu, ane. Ko mu predstavlaš stvari, da se zavedaš, da ni prostovoljno tukej,	Pomembno je, da se socialna delavka zaveda, ja uporabnik napoten in da zato še bolj previdno pristopi do njega	Zavedanje, da je uporabnik napoten	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
F87	In da dejansko izkoristš to možnost, da če pride, ane... Da mu poskušaš širše predstavt zadeve.	Pomembno je, da če že uporabnik pride na CSD, da socialna delavka izkoristi to možnost, da mu poskuša širše predstaviti zadeve	Vložiti veliko truda v prvi stik	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
F88	Da poskušaš z nekim korektnim odnosom v njemu mogoče tud spodbudit neko zanimanje, v smislu: sej tle pa mogoče ni tko slabo, bi se pa dal nekej pogovarjat.	Pomembno je, da socialna delavka skuša uporabniku s korektnim odnosom spodbudit zanimanje	Vložiti veliko truda v prvi stik	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
F89	Po drugi strani pa da res to korektno nardiš, ne z nekimi, bom rekla, neizvedljivimi obljubami, ane. Ampak da dejansko poveš "naše pristojnosti so take in take, in s tem kar ste vi povedu, bom js nardila to in to". Da si korekten pri temu.	Pomembno je, da ima socialna delavka korekten odnos do uporabnika in da mu pove kakšne so dejanske pristojnosti CSD-ja	Spoštljiv odnos	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse

F90	Da si tud fer, da človeku to poveš: "to je možno, to je možno, tle imate pa še te in te možnosti."	Pomembno je, da ima socialna delavka spoštljiv odnos do uporabnika in da mu pove kakšne so dejanske možnosti	Spoštljiv odnos	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
F91	So uporabniki, ki so napoteni svojevrsten izziv,	Delo z uporabniki, ki so napoteni predstavlja izziv	Izziv	Uporabniki, ki so napoteni	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
F92	da pa ti konec koncev mogoče tud en tak lep feedback od njih lahko dobiš,	Od uporabnikov, ki so napoteni lahko socialna delavka dobi en lep povratni odgovor	Odziv uporabnikov, ki so napoteni	Uporabniki, ki so napoteni	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
F93	če se vseen odločijo za neko storitev pa jo potem obiskujejo, reciva. Potem ratajo na nek način prostovoljni skoz to.	S tem ko se uporabniki, ki so napoteni udeležijo srečanja na CSD, že postanejo malo prostovoljni	Prehod v fazo prostovoljnosti	Uporabniki, ki so napoteni	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
F94	In predvsem, da pač na centru so ti uporabniki, ki so napoteni dejstvo	Na CSD-ju so uporabniki, ki so napoteni dejstvo	So dejstvo na CSD-ju	Uporabniki, ki so napoteni	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
F95	in da mislt, ane... Se prav za tistih par, k pridejo samoiniciativno, prostovoljno in tako naprej, da se tistih razveseliš, onih drugih pa ne, ane... To je zmotno razmišljanje, ti morš štartat iz drugega konca.	Socialna delavka se ne more razveseliti samo prostovoljnih uporabnikov, saj bi to bilo zmotno razmišljanje	Sprejemanje napotnih in prostovoljnih uporabnikov	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
F96	Tri četrt jih je itak neprostovoljno pač nekaj posredno prisiljenih,	Socialna delavka meni, da je večina uporabnikov na CSD-ju vsaj posredno napotnih	Predstavljajo večino uporabnikov	Uporabniki, ki so napoteni	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
G84	Od tu mam en tak zanimiv primer, ko sm prej delala z družino in je blo tko hudo, da je blo potrebno dat otroka izven	Primer iz prakse pri katerem se je socialna delavka znašla v dvojni vlogi	Primer z dvojno vlogo socialne delavke	Primeri iz prakse	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse

družine. Starša sta bla v kazenskem postopku, ker je šlo za zanemarjanje pa tudi trpinčenje otroka. Pol sta prišla pa na sodišče in potem so jima naložili, da greta na zdravljenje al pa v zapor, pa sta se odločila za zdravljenje. In potem ko sta končala z zdravljenjem sta se vključila v klub za zdrav način življenja, skupino, ki smo jo mel na centru. Vodja skupine sm bla pa js in ta dva sta potem prišla k nam na skupino in kaj... Mene tam zagledata kot terapevta. In sm kr vidla kak je bla ta situacija težka, ker js sm pri njunem primeru imela odvzem. Če imaš odvzeme si pa hitr loh v konfliktu, in lahko nekdo drug potem prevzame, kr težko sodeluješ, ane. Z družino je treba še vedno delat, ampak ni prav, da tist dela, ko je prej delal odvzem. Ampak tako... To je bil za njih kr šok, ampak sta potem bila trezna in sta drugače gledala na te stvari pa začela sprejemat odgovornost za svoje vedenje. To se je potem urejalo in je blo dobro sodelovanje tk da... Takih zgodb je kr neki, potem				
---	--	--	--	--

	ko sem v taki vlogi tudi delovala.				
G85	Pa tud primer, ko je gospod bil nasiln do svoje mame pa je mel prepoved približevanja potem sem pa tud z njim začela delat. Najprej smo pa žrtvi nudli pomoč on pa je bil zelo, am... Se ni počutu varnega, "njo smo zagovarjali, samo njeno plat smo vidli". Ampak nekako je potem reku, da je pa vseeno, da sem ga js osebno pritegnala pa da je prišo potem še na take pogovore, ko sma mela. Pa sva nardila korake naprej, no potem se je pa vključu h kolegici v osebno pomoč pa je zlo velikokrat prišo tud k meni povedat, da je hvaležn za to, da sm vztrajala pa da si je potem poiskal pomoč, pa da je zadevo uredil, se odselil... Js sm mu pomagala mal ene take razmejitve z mamu nardit, k je ta neprava navezanost in je te stvari tud vidu in so te stvari tekom osebne pomoči dozorele. In potem, ko se je odselil je vztrajal, da je tam živel in spoznal tudi, da je to življenje drugačno, da tudi neke partnerske zveze, ko je bil z mamu, ni mogu	Primer iz prakse pri katerem je bil uporabnik hvaležen za vztrajnost socialne delavke	Primer dobre prakse	Primeri iz prakse	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse

	ustvarjat, da ni šlo, ker je blo pač preveč konfliktno... Tk da je spoznal, da je to dobro za njega.				
G86	Včasih moraš pogledat za nazaj in videt čisto drobne korake. Tud za socialno delo bi rekla, da je najbolje it po malih korakih in ne pričakvat rezultatov.	Socialna delavka pravi, da je ptorebno gledat male korake in ne pričakovat rezultatov	Videti male korake	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
G87	Sploh ko gre za neke specifične težave, to pač rabi svoj čas, da pride do spremembe pa da se zadeve uredijo. Ampak mora bit aktiven čas, da se kaj dela, samo od sebe se ne bo.	Še posebej, ko gre za specifične težave je potreben aktiven čas, da se uredijo	Aktiven čas dela	Pomembno za delo	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
H99	To da nek uporabnik, ki je napoten pride na center je lahko odskočna deska za naprej, za drugačno življenje, kvalitetnejše življenje. Al individualno ali v družini.	Če pride uporabnik, ki je napoten na CSD, je to lahko odskočna deska za boljše življenje	Sodelovanje je lahko odskočna deska za boljše življenje	Uporabniki, ki so napoteni	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
H100	Sej pravim, tule je pač naša naloga, da ljudi seznanimo z možnimi oblikami.	Naloga socialne delavke je, da seznani uporabnika z možnimi oblikami pomoči	Seznani uporabnika z možnostmi	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
H101	Zdej če bodo to sami zmogli krasno, sicer pa da majo informacije, če kadarkoli v prihodnje zagusti, da bojo rabli, da vejo kam se obrnit, da lahko pridejo, da nikoli ni ono "Okej, zdej je pa zadeva zaključena, zdej pa ne rabite več pomoči." Tud če je nek cikel osebne	Pomembno je, da uporabnik ve, da lahko ponovno začne proces pomoči, če bi to še kdaj potreboval	Seznani uporabnika, da lahko ponovno začne proces pomoči	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse

	pomoči al pa pomoči družini zaklučen, še ne pomeni, da ne mormo ponovno začet ene take oblike,				
H102	In včasih je že to vlko. Ko sm mela eno obravnavo v skupnosti, smo dejansko meli obravnavo odprto, ane. Rečmo tiste pol leta evalvacijo ko smo delali. In ko smo prišli do točke "tk zdej bo pa treba zadevo zaključit"... "Ne še, ne še zaključit. Nej še bo." V bistvu ni blo intenzivnega dela ampak tisti občutek, lej lah se obrnem na tebe, če te rabim, je pa še bil.	Pomembno je, da uporabnik ve, da lahko ponovno začne proces pomoči, če bi to še kdaj potreboval	Seznanimi uporabnika, da lahko ponovno začne proces pomoči	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
H103	Ampak vseeno naše delo je, da opremimo uporabnike, da bojo zmogli sami	Naloga socialne delavke je, da opremi uporabnika, da bo zmogel sam	Opolnomočiti uporabnika	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
H104	in če majo to informacijo, da "če mi zagusti, lahko pridem". lej, bojo zmogli. Opolnomočenje v tem delu, funkcionira naprej.	Uporabniki se bodo počutili opolnomočene, če bodo vedeli, da se še vedno lahko obrnejo na CSD	Opolnomočiti uporabnika	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
H105	Js sm mela uporabnico, k je mela osebno pomoč pa pol na koncu sma že kak razgovor falile. Pa me je poklicala in rekla "Js se opravičujem." Sm rekla: "Ne, ne se opravičevati. Men je pa to v bistvu pokazatelj, da ne potrebujete." Ker takrat na začetku je ful potrebovala in bi blo še večkrat potrebno, ampak	Primer iz prakse pri katerem se je uporabnica opolnomočila	Primer dobre prakse	Primeri iz prakse	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse

	sva se pol držale tistih terminov.				
H106	Medtem ko ljudje, ko ne pokličejo, pa pomeni ok, super... V redu je. Počasi res lahko zaključima.	Če ljudje ne kličejo več na CSD pomeni, da najverjetneje ne potrebujejo več pomoči, da so se opolnomočili	Opolnomočiti uporabnika	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
H107	To je namen, da dejansko ljudje se opolnomočijo do tte mere, da nekih strokovnih oblik pomoči ne rabijo več.	Opolnomočenje uporabnikov je namen procesa pomoči	Opolnomočiti uporabnike	Vloga CSD-ja	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
H108	Če pa, pa začnemo "jovo na novo". In je prvo mogoč potrebn pogovor al pa dva da se zadeva zakluči. Ne pa čakati pa čakati da je zadeva tk dauč, da itak vse službe odpovejo, center smo pa tk zadnja postaja: "zdej pa ite na center",	Pomembno je, da se začne čim prej delati na problemu, če ne je zadeve težje reševati	Potreba po takojšnjem reševanju težav	Širši družbeni problem	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
H109	zato so pričakovanja tudi taka. Ker dejansko dolgo se nič ni delalo, zdaj ko pa že gori, je treba pa neki narediti.	Pričakovanja do CSD-ja so običajno visoka, ker uporabniki pridejo tja, ko so težave že velike	Pričakovanja uporabnikov	Širši družbeni problem	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
I56	Kot primer dobre prakse? Hmm.. Mogoče eno gospo, ki je prihajala oz. dolga leta... Pa je doživljala nasilje in ni verjela v oblike pomoči, da obstajajo. Ni zaznala, ko ji je telo odpovedalo in je potem šla najprej k zdravniku zaradi telesnih težav potem pa je tam tudi spregovorila o tem, kar doživlja doma. In je začela s prijavo in potem sma prišle do enga takega dobrega	Socialna delavka je uspela vzpostaviti dober odnos z uporabnico, ki je bila oseba z izkušnjo nasilja	Primer dobre prakse	Primeri iz prakse	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse

	delovnega odnosa in dejansko se pr njej vidijo spremembe, o tem tud sedaj sama govori.				
I57	Te stiske, ki jih je doživljala, lahko človeka zameglijo, ne, in ma občutek, da ne zmore nič spremenit.	Včasih lahko stiske uporabnika zameglijo tako, da ima občutek, da ne zmore ničesar spremeniti	Ne vidijo svojih virov moči	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
I58	In zato res, smo socialni delavci, v bistvu... Mamo neka orodja, s katerimi lahko ljudi ponovno pripeljemo do virov moči, ki jih potrebujejo.	Socialne delavke imajo znanja in strategije, s katerimi lahko pomagajo uporabnikom odkriti vire moči	Opolnomočiti uporabnika	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
I59	Pa če dodam še to... Strokovne delavke se včasih jezimo, ker nas ljudje jemljejo kot servis.	Socialne delavke se včasih jezijo, ker jih ljudje jemljejo kot servis	Mišljenje uporabnikov	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
I60	Ne vem al je mogoče tud medijsko tko... O centru nimajo uvida, ne vejo, nimajo informacij, da lahko še kej druga uveljavljajo. Marsikdo... Kot pravice, kot denarno pomoč, kot otroški dodatek.	Uporabniki ne vedo kakšne vse storitve se izvajajo na CSD-ju	Nepoznavanje storitev CSD-ja	Širši družbeni problem	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
I61	Je zlo pomembno, da v okviru nas, v okviru kolegic, ki delajo na teh področjih, da si one vzamejo čas za ljudi, da vendarle ne odreagirajo kot servis, da vzamejo vlogo in jo rešijo, ampak, da si že tam vzamejo čas za človeka.	Pomembno je, da si socialne delavke za uporabnike vzamejo čas in ne odreagirajo kot servis	Vzeti si čas za uporabnika	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
I62	Ker res je malo ljudi, ko iščejo sami.	Malo je uporabnikov, ki bi sami poiskali pomoč	Prostovoljnih uporabnikov je malo	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so

					napoteni in primeri iz prakse
I63	Težko se je odločit oz. si priznati: "To je moj problem, ki ga ne znam, ne zmorem rešit sam in bom šel po pomoč". To je velik korak naprej.	Socialna delavka se zaveda, da je za uporabnika velik korak, če si zmore priznati, da svojega problema ne zmore rešiti sam in da bo šel po pomoč	Težko si priznajo, da potrebujejo pomoč	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
I64	in tud tu ko ljudje uveljavljajo pravice iz javnih sredstev, je pomembno, da vendarle izkažemo mi na nek način eno motivacijo in da naše uporabnike ne obravnavamo zgolj kot stranke. Da nismo uradniki.	Pomembno je, da tudi na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev socialne delavke ne obravnavajo uporabnike zgolj kot stranke	Ne ravnati kot uradniki	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
J96	Strokovni delavci se vedno mormo zavedat, nekaj te... Poskušat stopit v čevlje oziroma vzpostaviti dovolj empatije do uporabnika, ki je na obravnavi...	Socialne delavke morajo biti dovolj empatične do uporabnika	Empatija	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
J97a	Da tud ko stvar ne steče v skladu z našimi pričakovanji, da znamo uporabnika sprejet takšnega kot je,	Pomembno je, da socialna delavka sprejme uporabnika takšnega kot je tudi ko stvari ne stečejo v skladu z njenimi pričakovanji	Sprejeti uporabnika takšnega kot je	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
J97b	se zavedat njegove stiske,	Socialna delavka se mora zavedati uporabnikove stiske	Zavedati se uporabnikove stiske	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
J97c	da smo dovolj potrpežljivi...	Socialna delavka mora biti dovolj potrpežljiva	Potrpežljivost	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
J98	Se mi zdi, da sama včasih ... Ko si ujet v tisto tempo dela, ko vsi neki od tebe	Socialna delavka mora biti dovolj potrpežljiva	Potrpežljivost	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so

	pričakujejo, ko se ti nabere ogromno dela... Sama pri sebi včasih vidim ono "Sej to pa bi ti že lah blo jasno. Sej to smo pa že šli čez," ane. Ja, men je lahko jasno, uporabnik ma pa svoj svet.				napoteni in primeri iz prakse
J99	Tu ntr se mi zdi, da je pač zlo pomembno, da smo potrpežljivi, seveda do te mere, da tud ocenimo a je ta uporabnik zdej sam v tistem svojem svetu, kjer je, a potrebuje še kaj drugega, al ogroža svoje življenje al ogroža koga drugega, da je treba pač... Da ne moreš to kr tk pustit ampak, da je treba v sodelovanje nujno vključit, ne vem, recimo zdravstvo.	Socialna delavka mora biti potrpežljiva glede na kontekst dogajanja v svetu uporabnika	Potrpežljivost	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
J100	Drgač bom pa rekla, da js v večini nekaj dobro sodelujem.	Socialna delavka v večini dobro sodeluje z uporabniki	Dobro sodelovanje	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
J101	Se najdejo ti uporabniki, ko ne želijo sodelovat. Ko pridejo zgolj na tisti nujn razgovor, da "kljukico nardi," če tk rečem.	Nekateri uporabniki ne želijo sodelovati	Nekateri ne želijo sodelovati	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
J102	Eni se pa najdejo pa pol spoznajo, da ni center tak bav bav pa se celo pol vključijo naprej v socialnovarstvene storitve. Prihajajo nazaj zadovoljni, ko jim pomagamo, ne vem, pri kakem urejanju stanovanja, plačilu ...	Nekateri uporabniki spoznajo, da na CSD-ju ni tako grozno in še naprej sodelujejo	Nekateri radi sodelujejo	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse

J103	Različni odzivi so, ane. Eni prihajajo pa so ponosni pol na sebe, eni nas pa še vedno doživljajo kot "ne bodi ga treba".	Uporabniki imajo do CSD-ja različne odzive	Različni odzivi do CSD-ja	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
J104	Pač odvisno od situacije v katero si vključen, kje morš uporabniku bolj postaviti neko mejo. Pa nima tok možnosti izbire, ane, ker ogroža al sebe al otroka,	Odzivi uporabnikov so odvisni tudi od situacije v kateri so se znašli	Različni odzivi do CSD-ja	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
J105	Mamo pa primere, ko se lahko tud, recimo, ne vem kak pa... So starši odklonilni do nas pa ne gre. Ampak to ne pomeni, da zaključiš ampak iščeš možnosti. Skupaj s šolo, da bi pač dobli tako izkušnjo, da bi nam zaupali, ane. Oziroma, da bi vidli, da je potrebno neki spremenit in da bi našli to moč.	V primerih, ko ne gre vzpostaviti sodelovanja, socialna delavka ne zaključi zadeve temveč še naprej išče možnosti	Iskati možnosti	Socialna delavka	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
J106	Je pestro, je zanimivo, polno izzivov.	Delo socialne delavke je pestro, zanimivo in polno izzivov	Je raznoliko	Socialno delo	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
K59	Mogoče enga očeta otroka k je bil v rejništvu. Deloval je tak v redu človek, mld, po poklicu natakár. Potem je pa ta fantek, k smo ga namestil v rejništvo... Torej njegova starša sta se razšla, med njima je blo zlo velik težkih situacij in takrat je mama soglašala za rejništvo. Oče je bil pa v tistem času mau odsoten potem se je pa	Primer iz prakse pri katerem je socialna delavka delala s povzročiteljem zlorabe	Primer s povzročiteljem zlorabe	Primeri iz prakse	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse

pojavu, k je bil otrok že nameščen v rejništvo. Ko smo se pogovarjal o stikih in tko, je bil na začetku zelo lepo sodelujoč. Potem k se je pa otrok dobro ugnezdu v rejniško družino, ane... So se pa pr otroku začela pojavljat ena taka vedenja, k so kazala na sum spolne zlorabe. Glede na njegovo starost... Fantek je bil star 5 let in v teh letih se otroci posebej ne zanimajo, niti se ne ukvarjajo tok s to spolnostjo kokr se je on. Predvsem je blo moteče, k se je začel z blatom tko nekak igrat, zadovoljevat, mazat in tko naprej. K se je rejnica z njim pogovarjala, ji je pač zaupal, da oči tud tko počne. Skratka mi smo potem po tistem pogovoru.. Pa tud kako je nežen pa kaj počne ta oči, ane, je otrok le neki zaupal. Mi smo potem to prijavo, izjave otroka mogl posredovat policiji. Ta oče je bil pa potem napoten tud k men, ane. Prvo je bil tko zelo zelo, am... Kako naj rečem... Agresiven, ane. Vpil, kaj se to prav, kdo bi si to mislu, ane. Da on absolutno tega ni naredu. Potem sem ga jaz skušala				
---	--	--	--	--

umirit, ane. "Lejte gospod, to je moja naloga, js mam tako službo, da si ne morem prvošt, da če kaj tazga slišm, je potrebno to naprej prijavt ampak to še ne pomen, da js res mislm, da ste vi to počel. Js nism kriminalist, to se bodo z vami drugi pogovarjal." In potem sem mu rekla: "A si vi predstavljate, da bi to nekdo v resnici otroku počel, pa da mi ne bi nč nardil?" Potem je pa on reku... To ne bom nikol pozabila... On je reku: "A si pa vi lahko predstavljate, kako pa je otroku, če to nekdo počne pa ga nihče ne zaščiti?" In na konc mi je s tem povedu, da so tud njega zlorablal. In se je on potem umiril. Prvo je bil agresivn, je reku, da ve, da mam sina, da se naj paz, da ve v kerem vrtcu in tko naprej. V vseh teh letih kar delam je bil to edini primer k je bil agresiven. Ampak potem k mu nism dovolila, da vpije in tko naprej, na ta način... Se je na drugačen način vedu do mene. K sva pršla do tega. Je v bistvu on... Sm vidla, da je on v bistvu nekak človk k ma resne težave, ane. In dejansko niti ni				
--	--	--	--	--

	več zanikal. Čeprav js tega nism naprej raziskovala, ker nism kriminalist, ane. Kriminalisti so potem ugotovil zlorabo, ane. Ampak ta otrok je mel dl časa težave še pol kot mladostnik, ampak hočem povedat, da kadar gre za take zlo hude hude, težke situacije...				
K60	Tud ti ljudje, k so povzročitelji nekih takih težkih škod, k jih povzročajo svojemu otroku, k ga majo lahko radi, ane. Ampak na takle neprimeren način se ga lotijo...	Povzročitelji zlorabe imajo lahko radi svoje otroke, vendar jim to izkazujejo na neprimeren način	Povzročitelji zlorabe	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
K61	So ljudje k se tud morš z njimi pogovarjat,	S povzročitelji se je treba pogovarjat	Potrebujejo pogovor	Uporabniki	Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse
K62	Ena stvar mi je bla že od začetka, tko k nism vedla kam bi jo dala pa kako bi jo poimenovala, ane. Ampak ni pa... Nism pa bla potem presenečena, k je rejnica začela razlagat stvari. Tok kokr bi bla, če ne bi ... Potem se ti vse stvari umestijo na pravo mesto, ane. Tud ta čut k ga ti maš, kokr en šesti čut al ne vem... Intuicijo, k jo maš v pogovoru al pa v odnosu z eno osebo, je dobr, da mimo nje ne greš. Ker se pogosto izkaže za pomembno.	Intuicija socialne delavke se je izkazala za pomembno, saj ji je nakazovala, da se nekaj skriva v ozadju, kar je bilo res	Intuicija	Uspešno	Uspešnost znanj in strategij

9.4 Osnovno kodiranje

Smer in stopnja izobrazbe

- **Smer socialnega dela in 7. stopnja izobrazbe**
 - Univerzitetna diplomirana socialna delavka (A1, B1, Č1, D1, E1, F1, G1, I1, J1, K1, L1, M1)
 - Magistrica socialnega dela (C1)
- **Smer socialnega dela in 6. stopnja izobrazbe**
 - Diplomirana socialna delavka (H1)

Delovna doba na CSD-ju

- 1 leto in 1 mesec delovne dobe na CSD (C2)
- 7 let delovne dobe na CSD-ju (D2)
- 7 let pa pol delovne dobe na CSD (A2)
- 9 let delovne dobe na CSD-ju (E2)
- 10 let delovne dobe na CSD-ju (I2, J2)
- 13 let delovne dobe na CSD-ju (Č2)
- 16 let delovne dobe na CSD-ju (F2, H2)
- 18 let delovne dobe na CSD-ju (M2)
- 31 let delovne dobe na CSD-ju (B2)
- 34 let delovne dobe na CSD-ju (K2)
- 35 let delovne dobe na CSD-ju (L2)
- 36 let delovne dobe na CSD-ju (G2)

Področje dela na CSD-ju

- Varstvo otrok in družine (G4)

- Predhodno svetovanje v zvezi s preživninami (Č7b)
- Predhodno svetovanje (D3b)
- Urejanje stikov med otroci in starši (D3c)
- Posvojitve (D3č)
- Sprememba osebnega imena (D3d)
- Nasilje v družini (G5, I5)

- Izvajanje storitev za družine z mladoletnimi otroki (G8c)
- Delo z družinami in mladoletnimi osebami (J3)

- **Varstvo mladoletnih oseb**

- Izvajanje skrbništva odraslih mladoletnim osebam (A3b)
- Izvajanje skrbništva za mladoletne osebe (C3a, D3a)
- Varstvo otrok in mladoletnih oseb (B3)
- Delo na ukrepih za zaščito otrok (A3a)
- Obravnava otrok, ki imajo težave v odraščanju (B4d)
- Delo z mladoletnimi osebami, ki izvršujejo kazniva dejanja (B4a, Č3a)
- Delo z mladoletnimi osebami, ki izvršujejo prekrške (B4b, Č3b)
- Delo z mladoletnimi osebami, ki jim je izrečen vzgojni ukrep (B4c, Č3c)
- Delo pri predkazenskem postopku mladoletnih oseb (Č8a)
- Podajanje predlogov na sodišče v zvezi z mladoletnimi osebami (B4č)
- Urejanje preživnin (Č7a)

- **Rejništvo**

- Sodelovanje z rejniškimi družinami (K3)
- Splošno spremljanje otrok v rejništvu (K4)

- Varstvo odraslih (H3, I3)

- **Storitve za odrasle**

- Izvajanje storitev za odrasle (G8b)

- **Odrasli v kazenskih zadevah**

- Delo z odraslimi v predkazenskem postopku (Č8b)
- Delo z odraslimi v sodnem postopku (Č4a)
- Delo z odraslimi na prestajanju zaporne kazni (Č4b)
- Delo z odraslimi po prestajanju zaporne kazni (Č4c)

- **Družinske razmere**

- Urejanje družinskih razmer odraslih (G6)

- **Skrbništvo za odrasle osebe**

- Izvajanje skrbništva za odrasle osebe (C3c, F3)

- **Težave v duševnem zdravju**

- Delo z uporabniki, ki imajo težave v duševnem zdravju (E3, G3, I4)

- **Stari ljudje**

- Varstvo starih ljudi (E7)

- **Institucionalno varstvo**
 - Oprostitve plačila institucionalnega varstva (Č5)
 - Vključitev v institucionalno varstvo (E4)
- Varstvo ljudi z ovirami (E6)**
- **Skrbništvo**
 - Urejanje zavarovanj na področju skrbništva (C4a)
 - Oprostitve plačila socialno varstvenih storitev (C4b)
- **Skrbništvo za posebne primere**
 - Izvajanje skrbništva za posebne primere (C3b)
- **Socialnovarstvene storitve**
 - Delo z ljudmi z ovirami v okviru socialnovarstvenih storitev (I6a)
- **Prva socialna pomoč**
 - Izvajanje prve socialne pomoči (B5a, F4a, G7, I6b, K5)
 - Izvajanje prve socialne pomoči s povzročitelji nasilja (Č9)
- **Osebna pomoč**
 - Izvajanje osebne pomoči (B5b, D4b, E5, F4c)
- **Pomoč družini za dom**
 - Izvajanje pomoči družini za dom (B5c, D4a, F4b)
 - Mentorstvo javni delavki oz. laični delavki v programu pomoč družini za dom (Č6)
- **Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev**
 - Odločanje o pravicah iz javnih sredstev (C4c, L3)
- Vodstvo enote**
 - Vodja enote oz. pomočnica direktorja (M3)
 - Pomoč strokovnim delavcem na enoti (M4b)
 - Usmerjanje in vodenje enote (M4c)
- Vsa področja dela**
 - Vključevanje v vsa področja dela na enoti (M4a)

Pogostost srečevanja z uporabniki, ki so napoteni

- **Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni**
 - Dnevno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni (B9, C9, G14, M6)
 - Skoraj dnevno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni (B6)

- Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni (Č10, D10, E11, G15, G23, H4, J15)
- Srečevanje z uporabniki, ki so napoteni je bilo v zadnjem koledarskem letu pogosto (D18)
- Večina uporabnikov je napoteni (H21, I7, I9)
- Uporabnikov, ki so napoteni je kar precej (G10)
- V zadnjem letu je bilo veliko uporabnikov, ki so napoteni (G16, H18)
- V zadnjem letu je uporabnikov, ki so napoteni vse več (M7)
- Večino dela predstavlja delo z uporabniki, ki so napoteni (B7)
- Precej je uporabnikov, ki ne pridejo iz lastnega interesa (G11)
- **Večina uporabnikov je napoteni na več področjih**
 - Večina uporabnikov je napoteni na področju varstva otrok in družine, varstva odraslih ter pri prvi socialni pomoči s povzročitelji nasilja (Č11)

- Občasno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni

- Različna obdobja srečevanja z uporabniki, ki so napoteni (J10)
- **Nekaj uporabnikov je napoteni**
 - Uporabnikov, ki so napoteni je približno med 30 do 40% (D11)
 - Polovica uporabnikov je napoteni in polovica je prostovoljnih (E12)
 - Socialna delavka se na mesec srečuje z najmanj 30 uporabniki, ki so napoteni (E13)
 - 4 do 5 primerov letno je napoteni iz strani CSD-ja na zdravljenje in/ali zavodsko oskrbo (G20)
 - Na teden so 3-4 primeri uporabnikov, ki so napoteni (G22)
 - Socialna delavka obravnava 2 napotena uporabnika na teden (J11)
 - Socialna delavka obravnava 2 do 3 napotene uporabnike na teden (J14)
- **Nekaj uporabnikov je posredno napoteni**
 - Uporabniki so posredno napoteni, ker so povabljeni na CSD (F6b)
 - Večina uporabnikov pride na CSD, ker vedo, da bodo tam dobili informacije (D12)
 - Mnenje socialne delavke, da so vsi uporabniki na CSD posredno napoteni (F5)
 - Uporabniki so posredno napoteni, ker morajo priti na CSD, da lahko uveljavljajo neke pravice (F6a, F13a, F13b)

Srečevanje s prostovoljnimi uporabniki

- Nekaj je prostovoljnih uporabnikov (E9, D13)
- **Prihod uporabnika**
 - Sodelovanje na uveljavljanju pravic iz javnih sredstev se običajno začne tako, da uporabnik pride sam in prinese vlogo (L12)
- **Redko srečevanje s prostovoljnimi uporabniki**
 - Prostovoljni uporabniki prihajajo le po informacije (A7)
 - Srečevanje s prostovoljnimi uporabniki je manj pogosto (B8)
 - Malo je ljudi, ki se samoiniciativno obrnejo na CSD (F8)

Primerjava pogostosti srečevanja z uporabniki, ki so napoteni, med različnimi področji dela

-Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni

- **Kjer se izvajajo ukrepi**
 - Vsi uporabniki so v okviru ukrepov napoteni (A4)
 - Veliko uporabnikov, ki so napoteni je mogoče na področjih, kjer so izvedeni ukrepi iz strani CSD-ja (D21a)
 - Veliko uporabnikov, ki so napoteni je mogoče na področjih, kjer so izvedeni ukrepi iz strani sodišča (D21b)
 - Pri ukrepih je uporabnikov, ki so napoteni več kakor tam, kjer je CSD vstopna točka (D22)
 - Pri izrečenem ukrepu prepovedi približevanja so uporabniki, ki so napoteni (H23a)
- **Kjer je prisotno nasilje**
 - Največ uporabnikov, ki so napoteni je na področju nasilja (Č12)
 - Bolj pogosto je srečevanje z uporabniki, ki so napoteni na področju nasilja (F14a)
 - Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni na področju nasilja (H22)
 - Na področju nasilja so uporabniki, ki so napoteni (Č13, G24, I13)
 - Na področju nasilja je veliko uporabnikov, ki so napoteni (H6b)
 - Več je uporabnikov, ki so napoteni na področju nasilja v družini (M8b)
 - Na področju dela s povzročitelji nasilja so uporabniki napoteni (H5)
 - Povzročitelji nasilja na prvi socialni pomoči so uporabniki, ki so napoteni (F10)

- V manj primerih pride uporabnik oz. uporabnica prostovoljno po informacije oz. zaupat, da se ji/mu dogaja nasilje (I11)
- **Na področju varstva otrok in družine**
 - Veliko je uporabnikov, ki so napoteni na področju varstva otrok in družine (J16)
 - Bolj pogosto je srečevanje z uporabniki, ki so napoteni na področju ogroženih otrok (F14c, G29)
 - Bolj pogosto je srečevanje z uporabniki, ki so napoteni na področju neurejenih družinskih razmer (F14b)
 - Veliko je uporabnikov, ki so napoteni na področju neurejenih družinskih razmer (G21)
 - Pri pomoči družini so tudi uporabniki, ki so napoteni (H11)
 - Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni na področju pomoči družini (B12)
 - Na prvi socialni pomoči v okviru neurejenih družinskih razmer so uporabniki napoteni (F11)
 - Pri urejanju preživnine so uporabniki tudi napoteni (Č16)
 - Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni na področju dela z mladoletnimi osebami (B10, G28, M8č)
 - Veliko je mladoletnih oseb, ki so napotene (H12)
 - Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni na področju osebne pomoči mladoletnim osebam (B11)
- **Na področju skrbništva**
 - Uporabniki na področju skrbništva so napoteni tako formalno kot neformalno (A5)
 - Večina uporabnikov na področju skrbništva je napotnih (C5)
 - Veliko je uporabnikov, ki so napoteni na področju skrbništva (C10, D20)
 - Nihče od uporabnikov, ki so postavljeni pod skrbništvo ne pride prostovoljno (C6)
 - Postavitev pod skrbništvo ni prostovoljna (C7)
 - Malo je prostovoljnih uporabnikov v okviru skrbništev (A6)
- **Na področju varstva odraslih**
 - Na področju varstva odraslih so uporabniki, ki so napoteni (H24)

- Na področju varstva odraslih je zelo malo uporabnikov, ki bi prostovoljno iskali pomoč na CSD-ju (H25)
- **Na področju težav v duševnem zdravju**
 - Veliko je uporabnikov, ki so napoteni na področju težav v duševnem zdravju (G17)
 - Več uporabnikov, ki so napoteni je pri težavah v duševnem zdravju (E14b, H27)
 - Napoteni so uporabniki, pri katerih se pojavljajo grožnje s samomorom (G18b)
- **Kjer gre za vključitev v institucionalno varstvo**
 - Več uporabnikov, ki so napoteni je pri vključitvi v institucionalno varstvo (E14a)
- **Kjer gre za odvisnosti**
 - Več uporabnikov, ki so napoteni je na področju odvisnosti (E14c, I14, M8d)
- **Pri kazenskih zadevah**
 - Veliko je uporabnikov, ki so napoteni na področju kazenskih zadev (Č15)
- **Na področju prve socialne pomoči**
 - Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni na področju prve socialne pomoči (B13)
- **Kjer je v ozadju zadeve še kaj**
 - Več uporabnikov, ki so napoteni je na področjih, kjer je v ozadju neke zadeve še kaj (D23)
- **Ko ne gre zgolj za informiranje**
 - Za ostale stvari, ko uporabniki ne prihajajo zgolj po informacije, pa so načeloma napoteni (A8)
- **Področja na svetovalnem delu**
 - Na svetovalnem delu je več uporabnikov, ki so napoteni (A72)
- **Na več področjih**
 - Na mnogih področjih večinoma ni prostovoljnih uporabnikov (A11)
- **Občasno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni**
 - **Na področju varstva otrok in družine**
 - Starši se morajo udeleževati stikov pod nadzorom kot jih določi sodišče ne glede na to ali se strinjajo s tem ali ne (D9)

- Prihod na center za socialno delo je obvezen v primeru razpada zunajzakonske skupnosti oz. razveze (D5)
- Eden od partnerjev pride prostovoljno, drugi pa je napoten (D6a, D6b)
- Samo eden izmed staršev je želel spremembo oblike stikov ali znesek preživnine, drugi pa ne (D8a, D8b)
- **Kjer je prisotno nasilje**
 - Osebe z izkušnjo nasilja včasih pridejo prostovoljno (G25)
- **Na področju socialnovarstvenih storitev**
 - V okviru pomoči družini za dom je včasih tudi en starš napoten ali oba (D7)
- **Na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev**
 - Nekaj uporabnikov na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev je napotenih iz drugih področij (L7)

- Redko srečevanje z uporabniki, ki so napoteni

- **Na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev**
 - Več je uporabnikov, ki so napoteni na področju družine kakor na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev (G26)
 - Na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev je več prostovoljnih uporabnikov (A9, C56, G27)
 - Načeloma na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev uporabniki prihajajo prostovoljno (L4, L6)
- **Na področju varstva otrok in družine**
 - Pri razpadih zunajzakonskih skupnosti in razvezah uporabniki velikokrat prihajajo prostovoljno (A10)
- **Pri predhodnem svetovanju**
 - Pri vključitvi v predhodno svetovanje so uporabniki večinoma prostovoljni (Č17)
- **Na področju rejništva**
 - Zelo malo je uporabnikov, ki so napoteni na področju rejništva (K7)
 - Večinoma uporabniki pridejo prostovoljno, ker imajo kakšne stiske (K8a)
 - Večinoma uporabniki pridejo prostovoljno, ker imajo kakšne težave (K8b)
 - Večinoma uporabniki pridejo prostovoljno, ker imajo kaj za urediti (K8c)
 - Večinoma uporabniki pridejo prostovoljno, ker se želijo pogovoriti (K8č)

- Na področju rejništva na teden pride od 0 do 1 uporabnik, ki je napoten (K9, K10)
- V zadnjem letu je bilo malo uporabnikov, ki so napoteni na področju rejništva (K11)
- Na področju rejništva je socialna delavka za obravnave dogovorjena z uporabniki (K6)
- Uporabniki iz rejniških družin sami izražajo potrebo po sodelovanju (K13)
- **Na področju skrbništva**
 - Na področju skrbništva ni toliko uporabnikov, ki so napoteni (F9)
- **Na področju prve socialne pomoči**
 - Malo je uporabnikov, ki so napoteni na področju prve socialne pomoči (K14)
 - Na prvi socialni pomoči uporabniki pridejo prostovoljno, ker imajo kakšne stiske (K12)

-Težko je primerjati

- Težko je primerjati, kje je več in kje manj uporabnikov, ki so napoteni (D19)

Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni

- Dobro počutje

- Socialna delavka se dobro počuti (A12, E15)
- Pri napotelih in prostovoljnih uporabnikih se socialna delavka počuti dobro (B14)
- Socialna delavka se pri delu z uporabniki, ki so napoteni načeloma počuti dobro (Č19)
- Socialna delavka se ne počuti nemočno (J27)
- **Prepričanje vase**
 - Za dobro počutje je potrebno prepričanje vase (A13)
 - Socialna delavka ima dovolj izkušenj, da lahko napotenemu uporabniku lajša stisko (J28a)
 - Socialna delavka ima dovolj znanja, da lahko napotenemu uporabniku lajša stisko (J28b)
- **Ni težav pri delu z uporabniki, ki so napoteni**
 - Socialna delavka drugače nima težav pri delu z uporabniki, ki so napoteni (F15)

- Drugače socialna delavka nima težav in ne čuti nobene zadrege do napotениh ljudi (K23)

- Vpliv na počutje

- **Delo socialne delavke**
 - Počutje je odvisno tudi od socialne delavke (J18)
- **Načini sodelovanja/pomoči uporabnikom**
 - Svetovanje, dajanje možnosti, videnje motiviranosti za spremembe (A14)
- **Uspešnost vzpostavitve delovnega odnosa**
 - Na počutje vpliva uspešnost vzpostavitve delovnega odnosa (Č20)
 - Če vzpostavljanje delovnega odnosa uspe je tudi komunikacija lažja (Č21a)
 - Če vzpostavljanje delovnega odnosa uspe je tudi nadaljnje sodelovanje lažje (Č21b)
- **Zavedanje, da je uporabnik napoten**
 - Takoj se občuti, da so uporabniki napoteni (C14)
 - Dobro je imeti v zavesti, da uporabniki, ki so napoteni niso prišli po lastni želji (F16)
 - Ni nujno, da je pobuda za vključitev prišla iz strani uporabnika (H38)
 - Socialna delavka se zaveda, dela z uporabnikom, ki ni prišel po lastni želji (J22)
- **Ne jemati stvari osebno**
 - Socialna delavka se ne čuti prizadeto zaradi določenih stvari (M9)
- **Odvisno od situacije**
 - Počutje socialne delavke je odvisno od situacije (Č18)
- **Glede na prostovoljnost uporabnika**
 - Razlika v počutju pri delu z uporabniki, ki so napoteni in prostovoljnimi uporabniki (C17)
- **Motivacija uporabnikov**
 - Motivirani uporabniki takoj začnejo sodelovat (A15)
 - Pri nemotiviranih uporabnikih pogosto prihaja do izvajanja sankcij, ukrepov... (A16)
 - Ko so uporabniki nemotivirani za sodelovanje, kljub trudu socialne delavke (D27)

- Ko kljub trudu socialne delavke iz strani uporabnikov ni nekega pravega odziva (D28)
 - **Uporabnikova odločitev**
 - Socialna delavka da od sebe najboljše, je pa odvisno od uporabnika kako to vzame (E17)
 - **Uporabnikovo mišljenje**
 - Nekateri uporabniki so sprejemljivi in dojemljivi za stvari (L10)
 - **Odpor uporabnikov, ki so napoteni**
 - Uporabniki, ki so napoteni kažejo odpor že ob prihodu na CSD (C13)
 - Uporabniki, ki so napoteni imajo občutek, da so prisiljeni v prihod na CSD (C15)
 - Povzročitelji nasilja so bili velikokrat negativno nastrojeni proti socialni delavki (H33)
 - Nekateri uporabniki so "večni uporniki" in ne sprejemajo nobene pomoči (L11)
 - **Prelaganje krivde na druge ljudi**
 - Uporabnik je izražal potrebo po "iskanju krivca" (H34)
- Občutki negotovosti**
- **Pazljivost pri delu z uporabniki, ki so napoteni**
 - Socialna delavka je pazljiva že pri samem izboru besed v vabilu za uporabnika, ki je napoten (G31a)
 - Socialna delavka je pazljiva pri tem kako nagovori uporabnika, ki je napoten preko telefona (G31b)
 - Pri uporabnikih, ki so napoteni je pomembno kako se naredi vabilo v sodelovanje (G32)
 - Pri uporabnikih, ki so napoteni socialna delavka pazi kako jih povabi k sodelovanju, da se ti čim manj ogrožene počutijo (G36b)
 - Pri uporabnikih, ki so napoteni je pomemben prvi kontakt (G33)
 - Pri uporabnikih, ki so napoteni socialna delavka pazi kako se predstavi, ko pridejo na CSD (G36a)
 - Pri uporabnikih, ki so napoteni je pomembno kako se naprej gradi odnos (G34)
 - Socialna delavka ne preide k neprijetnim temam že kar na začetku (G38)
 - **Občutek zahtevnosti dela z uporabniki, ki so napoteni**
 - Uporabniki, ki so napoteni socialni delavki predstavljajo izziv (C12)

- Delo z uporabniki, ki so napoteni je naporno (H32)
- Delo z uporabniki, ki so napoteni je bolj zahtevno (G30)
- **Občutek nesmisla**
 - Včasih pride do situacije, v kateri je pri delu z uporabniki prisoten občutek nesmisla (D24)
 - Uporabniki včasih pridejo na srečanje, zaradi same udeležbe (D25)
 - Na srečevanju iz strani uporabnikov ni neke vsebine (D26)
- **Občutek nemoči**
 - Socialna delavka se včasih sreča z občutkom nemoči kadar uporabnik ne uvidi možne rešitve oz. je ne sprejme (E16)

-Različno počutje

- Počutje socialne delavke pri delu z uporabniki, ki so napoteni je različno (I16)
- Počutje je odvisno od vsakega posameznega uporabnika (J17, L9)

Potek dela z uporabniki, ki so napoteni

- Prvi stik

- Pomemben je prvi stik z uporabnikom (J29)
- **Način vzpostavitve prvega stika**
 - Po navadi socialna delavka uporabnika povabi k sodelovanju s pisnim vabilom (J32a)
 - Če ima socialna delavka kontakt, uporabika pokliče po telefonu (J32b)
 - Socialna delavka pri prvem stiku ne preide že kar na sam problem oz. težavo (I24)
 - Če gre za urgentno zadevo, socialna delavka opravi obisk na domu (J33)
- **Spoznavanje z uporabnikom**
 - Na prvem srečanju se socialna delavka z uporabnikom zgolj spozna in vidi nek okviren načrt (H39)
 - Socialna delavka spoznava uporabnika skozi pogovor v okviru prve socialne pomoči (I21)
- **Na podlagi izrečenega ukrepa prepovedi približevanja**
 - Prvi stik na področju nasilja se največkrat začne na podlagi izrečenega ukrepa prepovedi približevanja (I10)

- Srečanje

- **Prostor**
 - Na sodišču (A19a)
 - Na terenu (A19b, B26)

-Delo socialne delavke

- **Preučitev zadeve**
 - Socialna delavko preuči obvestilo, da se lahko pripravi na pomoč uporabnikom (J31)
 - Socialna delavka preuči zadevo (J34, K26a)
 - Socialna delavka preveri katere teme so pomembne (K27a)
- **Preveriti možnosti sodelovanja z uporabnikom**
 - Socialna delavka preveri kakšna je možnost sodelovanja z uporabnikom (K16)
 - Če uporabnik ne izraža želje po sodelovanju, socialna delavka ne vztraja pri tem (K17)
- **Vabilo k sodelovanju**
 - Vabilo uporabnika na CSD (A17)
 - Na podlagi pobude socialna delavka povabi uporabnika na pogovor (Č23)
 - Na podlagi poročila socialna delavka povabi uporabnike k sodelovanju (E19)
 - Socialna delavka osebo z izkušnjo povabi k sodelovanju (H44b)
 - Socialna delavka tudi povzročitelja nasilja povabi k sodelovanju (H52)
 - Socialna delavka načeloma povabi osebo z izkušnjo nasilja in povzročitelja nasilja k sodelovanju preko telefona (H54)
 - V primeru suma zaznave nasilja v družini pa socialna delavka uporabnike s pisnim vabilom povabi k sodelovanju (H55)
- **Načrt pogovora**
 - Socialna delavka si pripravi okvirni načrt pogovora (K26b)
- **Pogovor z uporabnikom**
 - O vlogi se socialna delavka pogovori z uporabnikom (L13a)
- **Vzpostavitev prvega stika**
 - Socialna delavka skuša vzpostaviti prvi stik (G44)
 - Pri uporabnikih, ki so napoteni je potrebno vložiti več truda v prvi stik (J25b)
 - Pri ukrepu prepovedi približevanja socialna delavka vzpostavi stik z osebo z izkušnjo nasilja (H44a)
 - Za povzročitelja nasilja ni potrebe, da se takoj vzpostavi prvi stik (H50)

- **Vzpostavitev delovnega odnosa**
 - Za vzpostavitev odnosa je potreben čas (H41, I18)
 - Socialna delavka se trudi vzpostaviti neko sodelovanje ob katerem se uporabniki čutijo udeleženi in upoštevani (K21)
- **Pregled vloge**
 - Socialna delavka z uporabnikom pregleda, če je vloga v celoti izpolnjena (L13b)
- **Pojasniti namen vabila**
 - Socialna delavka uporabniku pojasni namen vabila (Č24a, F29, G42a, K15)
- **Sklenitev dogovora o sodelovanju**
 - Socialna delavka z uporabnikom sklene dogovor o sodelovanju (B16a, E25b)
- **Določitev časovnega okvirja**
 - Socialna delavka skupaj z uporabnikom določi termine za srečanja (B16b)
 - Socialna delavka pripravi okviren časovni okvir pogovora (K27b)
- **Ustvariti dobro vzdušje**
 - Socialna delavka skuša uporabnika, ki je napotennagovoriti, ustvariti neko vzdušje (G37b)
 - Socialna delavka skuša vzpostaviti takšen stik z uporabnikom, da nima občutka, da je prišel zato, ker je moral priti (J25c)
- **Ustvariti varno okolje**
 - Socialna delavka skuša ustvariti neko varno okolje (G40a)
- **Predstaviti svojo vlogo**
 - Socialna delavka predstavi svojo vlogo (B15a, C21a, D33a, E21a, J36b)
 - Pomembno je kako socialna delavka uporabniku predstavi svojo vlogo (J19a)
 - Pomembno je kako socialna delavka uporabniku predstavi svoja pooblastila (J19c)
- **Predstaviti pristojnosti**
 - Socialna delavka uporabniku predstavi pristojnosti CSD-ja (Č24b, G42c)
 - Pomembno je kako socialna delavka uporabniku predstavi pooblastila CSD-ja (J19b)
- **Podati informacije**
 - Socialna delavka seznanja uporabnika (J36a)

- Socialna delavka da uporabniku vedeti, da mu je na voljo za dodatna vprašanja (L15)
- **Predstaviti postopek dela**
 - Socialna delavka opiše kako poteka sodelovanje z uporabniki (B15b)
 - Socialna delavka pojasni uporabniku, da so takšni postopki (C21b)
 - Socialna delavka seznani uporabnika, da bo v določenem času dobil odločbo (L14)
- **Ponuditi pomoč**
 - Socialna delavka uporabnikom ponudi pomoč (B22a)
 - Socialna delavka uporabnikom pomaga tam, kjer sami ne zmorejo (B23b)
 - Socialna delavka lahko uporabniku pomaga pri uresničevanju dogovora (E30b)
 - Socialna delavka ponudi uporabniku možne storitve, oblike pomoči (F35a)
 - Socialna delavka uporabniku ponudi vključitev v ustrezne programe (F35b)
 - Socialna delavka uporabniku ponudi vključitev v ustrezne institucije (F35c)
 - Povzročitelju nasilja se ponudi osebna pomoč (F36)
 - Socialna delavka ponudi pomoč oz. napotitev, ki pa ni obvezujoča (F37)
- **Predstaviti možnosti**
 - Socialna delavka pove uporabniku kako mu lahko pomaga (D33b, E21b, G42b)
 - Socialna delavka povzročitelju nasilja pove kakšne možnosti ima on in kakšne možnosti ima oseba z izkušnjo nasilja (F33)
- **Postavitev mej**
 - Socialna delavka pove kakšna so njena pričakovanja (B15c)
 - Socialna delavka opiše tudi kaj kdo mora storiti (D34)
- **Omejitve pri delu**
 - Socialna delavka ne more namesto uporabnika uresničiti dogovora (D35, E30a)
 - Socialna delavka opaža, da so domovi za starejše ljudi zelo zasedeni (H63)
- **Odkritost do uporabnikov**
 - Socialna delavka uporabniku pove, da mora v nekaterih primerih posredovati informacije naprej (G41, B24b, F31)
 - Socialna delavka opozori uporabnika kakšne so morebitne posledice, če ne želi sodelovati (K19)

- Socialna delavka uporabnikom odkrito pove o vseh možnostih (B24a)
- Če se povzročitelj nasilja udeleži srečanja, mu socialna delavka pove kakšne so posledice, če krši ukrep prepovedi približevanja (F32)
- **Spoštljiv odnos**
 - Socialna delavka uporabnikom ne vsiljuje pomoči (K20, B22b)
 - Socialna delavka ne obsoja uporabnikov (B22c)
 - Socialna delavka ne moralizira uporabnikom (B22č)
- **Raziskovanje življenjskega sveta uporabnika**
 - Socialna delavka razišče v kakšnem okolju živijo uporabniki (B30a, I23b)
 - Socialna delavka skuša dobiti nek splošen pogled na "uporabnikov svet" (I23č)
 - Socialna delavka raziskuje življenjski svet uporabnika, ki je napoten, ne samo problema (G37c)
 - Socialna delavka razišče kakšno socialno mrežo imajo uporabniki (B30b, I23c)
 - Socialna delavka razišče kako uporabniki komunicirajo med sabo (B30c)
 - Socialna delavka skuša raziskati kako uporabnik deluje (I23a)
 - Socialna delavka skuša raziskati kaj je napotenemu uporabniku pomembno (G39a)
 - Socialna delavka skuša raziskati kaj uporabnik, ki je napoten dela (G39b)
 - Socialna delavka skuša raziskati kakšne so vrednote uporabnika, ki je napoten (G39c)
- **Raziskovanje ustreznih oblik pomoči**
 - Socialna delavka lahko z uporabnikom raziskuje kaj on potrebuje, da bi lažje opravil svojo nalogo (D36, K24a)
- **Prilagajanje uporabniku**
 - V določenih primerih socialna delavka pride k uporabniku na teren, namesto da ga vabi z vabilom na CSD, ki ga ne bi razumel (C19)
 - Če oseba z izkušnjo nasilja ne more priti na CSD, lahko socialna delavka opravi obisk na domu (H45)
 - Socialna delavka poskrbi, da ne bosta oseba z izkušnjo nasilja in povzročitelj nasilja isti dan na CSD-ju (H51)
 - Če socialna delavka uporabnika povabi na CSD, pazi, da takrat ne bo gneče, da se uporabnik ne bo srečeval z drugimi ljudmi, ker je to lahko zanj neprijetno (G46)

- Če pa socialna delavka vabi uporabnike na CSD, izbere tak termin, da oni lažje pridejo (C20)
- Pri uporabnikih, ki so napoteni socialna delavka raziskuje kdaj je najbolj primeren čas za kontakt z njimi (G35a)
- Pri uporabnikih, ki so napoteni socialna delavka raziskuje kaj bi lahko bil fokus pogovora, da bi bila večja odzivnost (G35b)
- **Upoštevanje uporabnikovih zmožnosti**
 - Pomembno je, da uporabnik ne dobi občutka, da mu socialna delavka zameri, če ne more uresničiti dogovora (G50)
- **Upoštevanje pričakovanj uporabnika**
 - Socialna delavka preveri kakšna so pričakovanja uporabnika (B15č)
- **Vztrajnost pri delu z uporabniki, ki so napoteni**
 - Za vzpostavitev sodelovanja z uporabnikom, ki je napoten je potrebna vztrajnost (G49)
 - Pri uporabnikih, ki so napoteni iz strani policije je potrebna več vztrajnosti (E10a)
 - Na začetku mora socialna delavka vložiti veliko energije, da uporabnika, ki je napoten privabi k sodelovanju (I17)
 - Pri uporabnikih, ki so napoteni je potrebno vložiti več truda v odnos (J25a)
- **Motivirati uporabnika**
 - Če uporabniki, ki so napoteni pridejo na CSD, jih socialne delavke skušajo motivirati za sodelovanje v nadaljnjih pogovorih, ukrepih, obravnavah... (H10)
 - Socialna delavka skuša uporabnika motivirati za naslednja srečanja (I26)
- **Delo na instrumentalni definiciji problema**
 - Pri uporabnikih, ki so napoteni iz strani policije je potrebno najprej začeti z definicijo problema (E10b)
- **Delo na zahtevo uporabnikov**
 - Socialna delavka dela, ki je vodja enote, dela z uporabniki na njihovo zahtevo (M5)
- **Varovanje osebnih podatkov**
 - Socialna delavka pove uporabniku, da kar se bosta pogovarjala ostane tam (G40b)
- **Dati uporabniku možnost izbire**

- Socialna delavka daje uporabnikom možnost izbire glede načina sodelovanja (B25)
- **Intenzivno delo**
 - Da uporabnik vidi svoj prispevek, je za to potrebno intenzivno delo (H35)
 - Intenzivno delo se začne v pisarni (H40)
- **Vzpodbujanje k sodelovanju**
 - Socialna delavka vzpodbuja uporabnike, da izkoristijo pomoč na CSD (B17a)
 - Socialna delavka uporabnika vzpodbuja k aktivnemu sodelovanju v procesu pomoči (B17b, E29)
- **Upoštevanje uporabnikovega odziva**
 - Na področju težav v duševnem zdravju mora socialna delavka spremljati uporabnikov odziv na vabila, spremljati, če pride z grožnjami, s fizičnim razlogom... (C23)
 - Uporabnik, ki je napoten lahko pride z nekim strahom na CSD (E33)
 - Napotenemu uporabniku je lahko neprijetno ob dejstvu, da mora iti na CSD (E34)
 - Uporabniki, ki so napoteni različno doživljajo to, da morajo iti na CSD (E35)
 - Socialna delavka preveri kakšen je nivo zavedanja uporabnika oz. kakšno je njegovo razmišljanje (F34)
- **Upoštevanje potreb in želja uporabnika**
 - Socialna delavka preveri kaj uporabniki potrebujejo (B15d)
 - Socialna delavka preveri pri čem uporabniki potrebujejo pomoč (B15e)
- **Upoštevanje uporabnikove resničnosti**
 - Socialna delavka se zaveda, da to kar se je osebam z izkušnjo nasilja dogajalo, nikomur niso mogle zaupat (I30)
 - Socialna delavka se zaveda močnoti, da so povzročitelji osamili osebe z izkušnjo nasilja, da te niso mogle nikomur povedati kaj se jim dogaja (I31)
- **Oblikovanje dogovorov z uporabnikom**
 - Socialna delavka skupaj z uporabnikom oblikuje dogovore (B16c)
- **Slišanje uporabnikove interpretacije**
 - Socialna delavka da uporabniku prostor, da ubesedi svojo interpretacijo zadeve oz. morebitne stiske (Č24c)
 - Socialna delavka aktivno posluša uporabnika (E23)

- **Delo na zaupanju**
 - Socialna delavka vzporedno dela na zaupanju (E22)
- **Postavljanje vprašanj**
 - Socialna delavka uporabniku postavlja "prava vprašanja" (E25a)
 - Socialna delavka uporabnikom postavlja vprašanja o čudežu (E25f)
- **Povzemanje**
 - Socialna delavka povzema uporabnikove besede (E25d)
- **Preokviriti besede**
 - Socialna delavka preokvirira uporabnikove besede (E25e)
- **Delo v sedanjosti**
 - Socialna delavka dela z uporabnikom v sedanjosti (E26)
- **Iskanje virov moči**
 - Potrebno je delati na iskanju virov moči (E10č)
 - Socialna delavka skuša v začetni fazi sodelovanja najti kakšno pozitivno stvar (G37a)
 - Socialna delavka podpre starše pri njihovih kompetencah (B23a)
 - Socialna delavka razišče kako so uporabniki doslej reševali težave (B30č)
 - Socialna delavka dela z uporabnikom na opolnomočenju (E25c)
- **Pazljivost pri delu**
 - Socialna delavka je v primeru nasilja pozorna, če so skupni razgovori sploh možni (H57)
- **Izvedba storitve**
 - Socialna delavka z osebo z izkušnjo nasilja opravi prvo socialno pomoč (H46a)
 - Socialna delavka z osebo z izkušnjo nasilja naredi individualni varnostni načrt (H46c)
 - Tudi povzročitelju nasilja se nudi prva socialna pomoč (H53)
- **Predstavitev ukrepa**
 - Socialna delavka osebo z izkušnjo nasilja seznani z ukrepom prepovedi približevanja (H46b)
- **Celostna obravnava**
 - Socialna delavka že pri prvem pogovru skuša na uporabnika gledati celostno (I22)

- **Presoditi nadaljnji potek dela**
 - Socialna delavka presodi ali bi bilo smiselno uporabnika kaj spomnit, vprašat, se zanimat kako pa kaj... (G51)
- **Napotitev uporabnika**
 - Socialna delavka po potrebi uporabnike napoti še na dodatne obravnave (B18, E28)
- **Napovedati obisk**
 - Socialna delavka vedno vnaprej napove obisk (B27)
 - Socialna delavka skuša vnaprej napovedati obisk na terenu (G45a)
- **Podaja predloga**
 - Socialna delavka prejme različne odzive za predlog za sprejem uporabnika v varovalni oddelek specialno varstvenega zavoda (C22)
 - Če gre za pomanjkljivo skrb za otroke pa če starši ne želijo sodelovat, mora socialna delavka podati predlog na sodišče za ukrep (K22)
- **Način dela socialne delavke**
 - Na podlagi znanj iz fakultete, vsaka socialna delavka dela na nek svoj način (D29)
 - Socialna delavka lahko dela točno po korakih iz teoretičnega znanja ali ne (D30)
 - Socialna delavka se sama odloči na kakšen način bo delala (D80)
 - Pri delu socialne delavke je pomemben pristop in način dela, da vidi kako je (G48)
- **Nespremenjen način dela**
 - Socialne delavke ne spreminjajo načina dela glede na to ali je uporabnik napoten ali ne (D31)
- **Prehod uporabnika v fazo prostovoljnosti**
 - Naloga socialne delavke je, da pomaga uporabniku, da preidejo v fazo prostovoljnih uporabnikov (H9)

-Uporabnikova soudeleženosť

- **Dopolnitev vloge**
 - Nekateri uporabniki še kakšne stvari dodajo v vlogi (L13c)
- **Čas za pristanek v sodelovanje**
 - Da uporabnik pristane na sodelovanje je potreben čas (E36)

- **Čas, da uporabnik lahko pove o svojih stiskah**
 - Socialna delavka skuša uporabniku dati prostor, da pove kaj o sebi (I25)
 - Pomembno je, da uporabnika nima občutka, da je časovno omejen (I19)
 - Če ima socialna delavka dovolj časa, ima uporabnik občutek, da je slišan in s tem lahko preideta v delovni odnos (I20)
- **Uporabnik predstavi svoj življenjski svet**
 - Včasih uporabniki še kaj povedo o svojem življenju in o svojih stvareh (L13č)
- **Uvid problema**
 - Uporabniku, ki je napoten iz strani policije je potrebno pomagat, da uvidi svoje napačno dejanje (E10c)
 - V nekaterih primerih so drugi prepoznali neko potrebo za katero ni nujno, da jo je prepoznal tudi uporabnik, ki je napoten (H20, H36)
 - Včasih se zgodi, da uporabnik reče, da ne potrebuje pomoči, čeprav okolica ocenjuje, da jo potrebuje (H64)
- **Strinjanje uporabnika**
 - V socialnovarstvene storitve naj bi se uporabnik prostovoljno vključil (H8)
 - Vendar se mora v določenih primerih uporabnik, ki je napoten sam strinjati, da CSD lahko začne delati na njegovem primeru (H16)
 - Uporabnik je tisti, ki sam sprejme pomoč, če ima popolno poslovno sposobnost (H30)
- **Uporabnikova odločitev**
 - Od napotenege uporabnika je odvisna njegova odločitev za sodelovanje (F22)
 - Socialna delavka ne more od uporabnika, ki je napoten zahtevati sodelovanja (F23)
 - Uporabnik lahko sporoči, da se ne bo udeležil srečanja (F30)
 - Oseba z izkušnjo nasilja lahko podaljša trajanje ukrepa prepovedi približevanja (H48)
- **Soustvarjanje**
 - Največ se dela na soustvarjanju (E31)
- **Zaupanje kot pogoj**
 - Soustvarjanje se lahko začne, ko uporabnik zaupa socialni delavki (E32)
- **Dolgotrajen proces**
 - Socialna delavka sodeluje z uporabnikom dlje časa (E27, H47)

- **Instrumentalna definicija problema**

- Socialna delavka z uporabnikom definira problem (E24)

- **Iskanje rešitev**

- Socialna delavka skupaj z uporabnikom išče rešitve (Č25, E20, E25č, H62)

- Delo po uradni dolžnosti

- **Vabilo po uradni dolžnosti**

- Socialna delavka mora povzročitelja nasilja povabiti k sodelovanju po uradni dolžnosti, če mu je bil izrečen ukrep prepovedi približevanja (F28)

- **Delo brez privolitve uporabnika**

- Če gre za nasilje in je nekdo ogrožen, CSD začne z delom brez strinjanja uporabnikov (H17)
- Če uporabnik ogroža svoje življenje ali življenja drugih zaradi težav v duševnem zdravju, CSD začne z delom brez strinjanja uporabnika (H31)
- V določenih primerih za katere dovoljuje zakon, lahko CSD začne z delom brez strinjanja uporabnika (K18)

- **Pri neodzivnosti uporabnikov**

- Če se uporabniki ne odzovejo na vabilo pa da gre za zanemarjanje otrok, socialna delavka da predlog na sodišče (A18a)
- Če se uporabniki ne odzovejo na vabilo pa da gre za zanemarjanje otrok, jih socialna delavka prijavi policiji (A18b)

- **Nenapovedan obisk**

- Socialna delavka obiska ne napove v primeru ogroženosti (B28, G47)

- **Storitve**

- Storitve tečejo načeloma po uradni dolžnosti (M10)

-Potek storitev

- **V obliki pogovorov**

- Storitve potekajo v obliki pogovorov (M11)
- Lahko gre za enkraten pogovor (M12a)
- Lahko gre za kontinuiran pogovor (M12b)
- Lahko gre za zaporedni pogovor (M12c)
- Pogovor lahko poteka osebno (M13a)

- **V obliki pogovorov preko medijev/elektronskih naprav**

- Pogovor lahko poteka v obliki telefonskega klica (M13b)

- Pogovor lahko poteka preko elektronske pošte (M13c)

-Vpliv na potek dela

- **Uporabnikova pričakovanja**
 - Pomembno je, da socialna delavka pri prvem stiku pojasni vlogo CSD-ja, ker imajo ljudje različna pričakovanja (J38, J39)
- **Uporabnikove potrebe**
 - Število srečanj in trajanje sodelovanja je odvisno od potreb uporabnika (H49)
- **Uporabnikova samopodoba**
 - Osebe z izkušnjo nasilja prihajajo s šibko samopodobo (I29)
- **Uporabnikova motivacija**
 - Če je uporabnik motiviran za sodelovanje potem s socialno delavko preideta iz prve socialne pomoči v storitev osebne pomoči (I27)
- **Uporabnikov odziv**
 - Proces dela in odziv uporabnika, ki je napoten, je drugačen in se socialna delavka temu prilagodi (D32)
 - Na področju preprečevanja nasilja so v večini žtve pripravljene narediti spremembe in sprejeti oblike pomoči ter zaključevati proces svetovanja (I28)
 - Nekateri uporabniki kličejo po nepotrebnem (L16)
- **Tema sodelovanja**
 - Potek dela je odvisen od teme (K25)
- **Možni načini sodelovanja**
 - Pisno vabilo pri sumu zaznave nasilja v družini je lahko individualno (H56a)
 - Pri sumu zaznave nasilja razgovori potekajo skupaj s celo družino, če je to možno (H56b)
 - Prvemu obisku lahko sledi individualno sodelovanje (H60a)
 - Prvemu obisku lahko sledi sodelovanje skupaj s sorodniki (H60b)

- Vzrok za napotitev

- **Izrečen ukrep prepovedi približevanja**
 - Največkrat so uporabniki napoteni v okviru prepovedi približevanja o kateri je CSD obveščen iz strani policije (J4a)
- **Sum o izvajanju nasilja**
 - Uporabniki so lahko napoteni iz strani policije na podlagi suma o zaznavi nasilja (H23b)

- Uporabniki so lahko napoteni na podlagi zaznave, da se v družini nekaj dogaja (H23c)
- Uporabniki so lahko napoteni, če se kaj dogaja med posamezniki (H23č)
- **Zanemarjanje mladoletne osebe**
 - Največkrat so uporabniki napoteni na podlagi prepovedi približevanja ali suma o kaznivem dejanju, ko gre za zanemarjanje mladoletnega otroka (J5)
 - Učenec je lahko napoten s strani šole, če tam opažajo pomanjkljivo skrb zanj (J7b)
- **Težave v vedenju učenca**
 - Učenec je lahko napoten s strani šole, če tam opažajo, da ima težave v vedenju (J7a)
- **Sum o kaznivem dejanju**
 - Uporabniki so lahko napoteni iz strani policije tudi na podlagi suma o kaznivem dejanju (J4b)
 - Mladoletne osebe so napotene iz strani sodišča, kadar gre za sum, da so povzročili kaznivo dejanje (J12)
- **Alternativno kaznovanje**
 - Včasih so mladoletne osebe bile napotene na podlagi alternativnega kaznovanja (H14)
- **Družbeno koristno delo**
 - Nekaj mladoletnih oseb je napotenih na podlagi družbeno koristnega dela (H13)

-Formalna napotitev

- **Napotitev s strani institucij**
 - Na področju varstva odraslih so uporabniki napoteni iz strani kakšne službe (H26a)
 - Večina uporabnikov na področju skrbništva za odrasle osebe je napotenih iz strani institucije (C8a)
 - Uporabniki so lahko napoteni iz strani neke institucije (C16a, Č22a, E8b, J30)
- **Napotitev s strani sodišča**
 - Uporabniki so lahko napoteni iz strani sodišča (G9a, J13)
 - Povzročitelji nasilja so napoteni iz strani sodišča (Č14a)

- Iz strani sodišča so napoteni otroci, kadar so dediči in jim je potrebno postaviti skrbnika za poseben primer (C11)
- **Napotitev s strani policije**
 - Socialne delavke včasih vstopijo na osnovi posredovanja policije (J6)
 - Uporabniki so lahko napoteni iz strani policije (F7a, G9b, F12a)
 - Uporabniki so velikokrat napoteni iz strani policije (J8a)
 - Uporabniki, ki imajo težave v duševnem zdravju so lahko napoteni iz strani policije (G18a)
 - Povzročitelji nasilja so napoteni iz strani policije (Č14b)
- **Napotitev s strani šole**
 - Uporabniki so velikokrat napoteni s strani šole (J8b)
- **Napotitev s strani zdravstva**
 - Uporabniki so redkokdaj napoteni iz strani zdravstva (J9)
 - Uporabniki so lahko napoteni na podlagi opazanj zdravnika (F12b)
 - Uporabniki so lahko napoteni iz strani patronažne službe (H19b, H58)
 - Uporabniki so lahko napoteni iz strani bolnišnice (H19a, H28b)
 - Uporabniki so lahko napoteni iz strani psihiatrične bolnišnice (H19c)
- **Napotitev s strani CSD-ja**
 - Kadar uporabniki ogrožajo sebe ali druge so napoteni na zdravljenje brez privolitve (G19a)
 - Kadar uporabniki ogrožajo sebe ali druge so lahko napoteni v varovalni oddelek (G19b)
- **Napotitev znotraj CSD-ja**
 - Uporabniki so lahko napoteni od sodelavk (E8a)
 - Uporabniki so večkrat iz napoteni iz področja uveljavljanja pravic iz javnih sredstev na druga področja (I8)

-Neformalna napotitev

- **Napotitev s strani sorodnikov**
 - Uporabniki so lahko napoteni iz strani sorodnikov (C16b, C8b)
 - Uporabniki so lahko napoteni na podlagi opazanj svojcev (G13)
 - Na področju varstva odraslih so uporabniki napoteni iz strani sorodnikov (H26b)

- Na področju težav v duševnem zdravju so uporabniki velikokrat napoteni iz strani sorodnikov (H28a)
- Starejše osebe so lahko napotene iz strani sorodnikov (H15)

- **Napotitev s strani sosedov**

- Uporabniki so lahko napoteni iz strani sosedov (C16c)
- Pogosto sosedje poročajo, da bi bilo potrebno kaj narediti pri kateremu uporabniku (H7)

- Različni viri napotitve

- **Napotitev na podlagi opažanj drugih ljudi**

- Uporabniki so napoteni na podlagi opažanj drugih ljudi (F7b)
- Socialna delavka dobi pobudo iz strani okolice (Č22b)
- Delo se začne na podlagi prejema poročila npr. o družini (E18)
- V primeru nasilja je CSD obveščen iz strani drugih (H43)

- **Napotitev z več strani**

- Velikokrat je uporabnik napoten na področje skrbništva iz več strani (C41)

- Delo drugih institucij

- **Druge institucije predstavijo vlogo CSD-ja**

- Včasih že policija predstavi uporabniku vlogo CSD-ja (J20)
- Lažje je, če druge službe, ki napotujejo uporabnike na CSD že povedo kakšna je vloga CSD-ja (J21)

Razlike v delu z uporabniki, ki so napoteni od dela s prostovoljnimi uporabniki

- Način dela z uporabniki, ki so napoteni

- **Drugačen pristop dela**

- Pri uporabnikih, ki so napoteni je pristop drugačen (G12)

-Delo socialne delavke

- **Dolžnosti socialne delavke**

- Izvajanje javnih pooblastil in odgovarjanje službam, institucijam (A26)

- **Dobra vzpostavitev prvega stika**

- Pri delu z uporabniki, ki so napoteni je potreben dober prvi stik (B31)

- **Vzpostavitev delovnega odnosa**

- Pomembna je vzpostavitev delovnega odnosa (B32)

- **Vložiti več truda v delovni odnos**

- Pri uporabnikih, ki so napoteni se mora socialna delavka še bolj angažirati, da so pripravljeni sprejeti pomoč (B37)
 - Pri uporabnikih, ki so napoteni mora socialna delavka vložiti več dela (C24)
 - Socialna delavka mora vložiti več truda pri uporabnikih, ki so napoteni, da se vzpostavi odnos (D38, D40, H68b, J52)
 - Več truda je potrebnega, da uporabniki, ki so napoteni spoznajo, da jim socialna delavka želi pomagat (D41)
 - Pri uporabnikih, ki so napoteni mora socialna delavka vložiti več energije v sodelovanje (J53a)
 - **Več dela na zaupanju**
 - Zato je potrebno vložiti veliko truda, da uporabniki spoznajo, da informacije med socialnimi delavkami ne prehajajo (D44)
 - Socialna delavka mora pri delu z uporabnikom, ki je napoten vložiti več truda v grajenje zaupanja (H68c)
 - **Večja pazljivost pri delu**
 - Pri uporabniku, ki je napoten, socialna delavka pazi, da mu ne naloži preveč nalog (G58, G59)
 - **Predstaviti možnosti**
 - Socialna delavka mora uporabniku predstaviti kakšne so možnosti (F42b)
 - **Iskanje virov moči**
 - Naloga socialne delavke je, da pri zadržanem uporabniku najde njegove močne točke (J56)
 - Socialna delavka napotenemu uporabniku pomaga in gradi samopodo (J57)
 - **Odkritost do uporabnika**
 - Socialna delavka uporabnika seznani s primeri, v katerih bi prehajanje informacij bilo potrebno (D45)
 - **Odgovornost socialne delavke**
 - Socialna delavka mora odgovarjati za svoje delo (A29)
- Uporabniki, ki so napoteni**
- **Ne pridejo po lastni želji**
 - Uporabnik, ki je napoten ne pride samoiniciativno (E42)
 - Uporabnik, ki je napoten običajno pride na CSD zato, ker je bil tja napoten iz strani neke institucije (M15)

- **Negativen pristop**
 - Pri uporabnikih, ki so napoteni se ob vabilu pogosto čuti nejevolja (B33a)
 - Uporabniki, ki so napoteni se včasih socialni delavki sklicujejo na pravne vire in kako imajo v drugih državah kaj urejeno (F51)
- **Odpor**
 - Več truda je potrebnega zato, ker imajo uporabniki, ki so napoteni odpor do CSD-ja (D39a)
 - Več truda je potrebnega zato, ker imajo uporabniki, ki so napoteni odpor do socialne delavke (D39b)
 - Največ odpora se pri uporabnikih, ki so napoteni pojavi na začetku procesa dela (I35)
 - Uporabnik, ki je napoten ne vidi smisla v sodelovanju in mu je CSD odveč (J51)
- **Občutek nemoči**
 - Pri uporabnikih, ki so napoteni socialna delavka zaznava občutek nemoči (B33č)
- **Občutek sramu**
 - Pri uporabnikih, ki so napoteni se običajno pojavi občutek sramu (B33c)
- **Zanikanje**
 - Uporabniki, ki so napoteni zanikajo svoj problem (B33b)
- **Bolj zadržani**
 - Pri uporabnikih, ki so napoteni se dogaja, da so bolj zadržani in ne povedo toliko o sebi (J55)
- **Potrebujejo več časa**
 - Pri uporabnikih, ki so napoteni je potrebnega več časa, da se vzpostavi delovni odnos (C25, J54c)
 - Pri uporabniku, ki je napoten, je potrebnega več časa za vzpostavitev odnosa (E43)
 - Pri uporabnikih, ki so napoteni je potrebnega več časa, da se vzpostavi sodelovanje (C26, J54a)
 - Delo z uporabniki, ki so napoteni zahteva več časa, da se gradi odnos (G52a)
 - Delo z uporabniki, ki so napoteni zahteva več časa, da se vzpostavi varno vzdušje (G52b)

- Delo z uporabniki, ki so napoteni zahteva več časa, da se razišče kaj je njim pomembno (G53a)
- Delo z uporabniki, ki so napoteni zahteva več časa, da se razišče kaj bi oni želeli spremeniti (G53b)
- Delo z uporabniki, ki so napoteni zahteva več časa, da se razišče kaj oni pričakujejo od CSD-ja (G53c)
- Delo z uporabniki, ki so napoteni zahteva več časa, da se razišče na kak način mislijo, da jim na CSD-ju lahko pomagajo (G53č)
- Delo z uporabniki, ki so napoteni zahteva več časa, da se ugotovi ali želijo pomoč iz strani CSD-ja (G53d)
- Pri uporabnikih, ki so napoteni je potrebno nameniti več časa raziskovanju "uporabnikovega sveta" (G54)
- Pri delu z uporabnikom, ki je napoten je potrebnega več časa, da s socialno delavko preideta iz faze v kateri meni, da ničesar ne potrebuje (H68a)
- Pri uporabnikih, ki so napoteni je potrebnih več razgovorov, da uvidijo smisel obravnave (J53d)
- Pri uporabnikih, ki so napoteni je potrebnega več časa, da se vzpostavi neko zaupanje (J54b)
- **Ne prevzamejo odgovornosti nase**
 - Ko pa socialna delavka pozove uporabnika, ki je napoten, da naj pove konkretno kdo so ti ljudje in poda prijavo, pa tega ne naredi (F53)
- **Primerjanje z drugimi**
 - Uporabniki, ki so napoteni včasih razlagajo od drugih ljudi, da so hujši od njih (F52)
- **Manj motivirani**
 - Napotenim uporabnikom je načeloma vse odveč (A22)
 - Pri uporabnikih, ki so napoteni ni prizadevanja za sodelovanje (M14b)
 - Uporabniki, ki so napoteni ne dajo nekega vložka energije v sodelovanje (M14c)
- **Ni osebnostne rasti**
 - Pri uporabnikih, ki so napoteni ni rezultatov osebnostne rasti (M14a)
- **Se jim povedo stvari, ki jim niso všeč**
 - Napotenim uporabnikom se povedo stvari, ki jim niso všeč (A25)

- **Interpretacija uporabnika**
 - Uporabniki, ki so napoteni si drugače interpretirajo pomoč socialne delavke (A27)
 - Pri uporabnikih, ki so napoteni se dogaja, da uporabnik ne vidi problema na enak način kakor socialna delavka (H67)
- **Prijavijo socialno delavko**
 - Prijava iz strani uporabnika, ki je napoten(A28)
- **Pri delu z njimi je težje uporabljat znanja iz fakultete**
 - Pri delu z uporabniki, ki so napoteni je težje uporabljat znanja iz fakultete (C33)
- **Težje je priti do svetovalnega dela**
 - Pri uporabniku, ki je napoten je težje priti do svetovalnega dela, ker ima odpor (F50)
- **Izziv**
 - Socialna delavka pravi, da delo z uporabniki, ki so napoteni lahko predstavlja izziv (J58)
- **Pomembnost udeležbe**
 - Pri uporabnikih, ki so napoteni je še bolj pomembno, da so udeleženi v procesu dela kakor pri prostovoljnih uporabnikih (C30)
 - Udeležba uporabnikov, ki so napoteni je pomembna, da vidijo, da se njihov prispevek pozna in s tem mogoče dobijo tudi nekakšno motivacijo (C31)
- **Možnost izbire**
 - Uporabnik, ki je napoten bo imel možnost izbire, saj ni rečeno, da bo sprejel neko obliko pomoči (I33)
 - Lahko da bo uporabnik, ki je napoten imel odpor in se ne bo vključeval v nek proces dela (I34)
- **Delo z njimi ni nujno slabo**
 - Delo z uporabniki, ki so napoteni se ne nujno razlikuje v negativno smer (F39)
- **Občutek gotovosti**
 - Pri delu na področju nasilja socialna delavka dela z uporabniki, ki so napoteni, vendar ve točno pri čem je (F78)

-Prostovoljni uporabniki

- **Pripravljeni sodelovati**

- Prostovoljni uporabniki so mogoče bolj pripravljeni poiskati kakšno pomoč (Č26b)
- Prostovoljni uporabnik je pripravljen sodelovati (F45a)
- Prostovoljni uporabnik je pripravljen slediti nekim usmeritvam (F45b)
- Prostovoljni uporabniki po navadi pridejo na CSD, ko so v akutni stiski in so zato pripravljeni kaj vložiti v sodelovanje, se udeleževati srečanj... (F46)
- Prostovoljni uporabniki se malo drugače potrudijo (F48)
- Prostovoljni uporabnik je pripravljen za iskanje različnih možnosti (J44b)
- **Možnost svetovalnega dela**
 - Pri prostovoljnih uporabnikih lahko pride do svetovanja (F49)
- **Bolj motivirani**
 - Prostovoljni uporabniki so bolj motivirani za sodelovanje (Č26a, F47, F54)
 - Prostovoljni uporabnik je velikokrat bolj motiviran (J44a)
 - Prostovoljni uporabniki sami sprašujejo (A23)
 - Prostovoljni uporabniki so bolj motivirani za iskanje rešitev za svoje težave (B35)
- **Prej se oblikuje načrt**
 - S prostovoljnimi uporabniki socialna delavka prej pride do priprave načrta (B34)
- **Potrebujejo manj časa**
 - Pri prostovoljnih uporabnikih ni potrebno toliko časa za sodelovanje (C27a, G55)
 - Pri prostovoljnem uporabniku prej steče stvar (E39)
 - Pri prostovoljnem uporabniku ni potrebno toliko delati na zaupanju (E40a)
 - Pri prostovoljnem uporabniku ni potrebno toliko delati na odnosu (E40b)
 - S prostovoljnim uporabnikom socialna delavka prej pride do rešitev (E41)
 - Prostovoljni uporabnik bo že imel neko idejo o tem, kaj bi rad reševal in zato lahko s socialno delavko prej začneta delat na tem (H66)
- **Opravijo naloge**
 - Prostovoljni uporabnik običajno opravi vse naloge (C27b)
- **Že oblikovani cilji**
 - Prostovoljni uporabniki imajo že neko izdelano idejo (F40a)
 - Prostovoljni uporabniki imajo že neke želje (E38, F40b, J50)

- Prostovoljni uporabniki imajo že neke zahteve, ki si jih želijo (F40c)
- **Pričakovanja**
 - Prostovoljni uporabniki imajo že jasno izražena pričakovanja (F40č)
- **Iskanje možnosti za uresničitev lastnih ciljev**
 - Včasih prostovoljni uporabniki hodijo k več socialnim delavkam, ker pri nobeni ne dobijo tisto, kar so si zamislili (F43)
- **Pridejo samo po tisto kar nujno potrebujejo**
 - Prostovoljni uporabniki običajno prihajajo samo po tisto kar nujno potrebujejo (L20, L21)
- **Postaviti meje pričakovanjem**
 - Socialna delavka mora delati z uporabnikom, ki je že usmerjen k svojim ciljem (F41)
 - Socialna delavka mora vložiti več truda v to, da uporabniku pojasni pristojnosti CSD-ja (F42a)
 - Socialna delavka skuša prostovoljnega uporabnika postaviti na realna tla (F42c)
- **Odvisnost od pomoči**
 - Prostovoljni uporabnik lahko z leti postane odvisen od pomoči na CSD-ju, čeprav je ne potrebuje več (F55)
 - Pri prostovoljnih uporabnikih, ki postanejo odvisni od pomoči se lahko zgodbe in problemi, ki bi jih reševali ponavljajo (F56)
- **Občutek negotovosti**
 - Včasih je težje delati s prostovoljnimi uporabniki, pri katerih socialna delavka ne točno pri čem je (F79)

- Glede na prostovoljnost

- **Ni velike razlike**
 - Socialna delavka meni, da ni velike razlike med uporabniki, ki so napoteni in prostovoljnimi uporabniki (B36, D37)
- **Ni spremenjenega načina dela**
 - Posebej spremenjenega načina dela z uporabniki, ki so napoteni ni (D46)
 - Osnovna načela se upoštevajo tako pri delu z uporabniki, ki so napoteni kakor pri delu s prostovoljnimi (K29)
- **Razlika v načinu dela**

- Na splošno je pri delu z uporabniki, ki so napoteni poleg razlike v času tudi razlika v načinu dela (E45)
- **Razlika v poteku dela**
 - Delo z uporabniki, ki so napoteni se razlikuje od dela z ostalimi uporabniki (K28)
 - Delo z uporabniki, ki so napoteni se zelo razlikuje od dela z ostalimi uporabniki (F38)
- **Razlika v odnosu**
 - Razlika je v odnosu (A20)
 - Največja razlika je v odnosu (A24)
- **Razlika v klimi pogovora**
 - Razlika je v klimi pogovora (A21)
- **Razlika v času**
 - Razlika pri delu z uporabniki, ki so napoteni od ostalih uporabnikov je v času (E37, H65)
- **Razlika v motivaciji**
 - Največja razlika pri delu z uporabniki, ki so napoteni v primerjavi s prostovoljnimi je v motiviranosti (J43)
- **Prostovoljnost kot dobro izhodišče**
 - Dejstvo, da uporabnik po lastni želji pride na CSD je lahko tudi pozitivno (F44)

-Pri obojih

- **Vzdrževati strukturo pogovora**
 - Tudi pri prostovoljnih uporabnikih socialna delavka mora vzdrževati neko strukturo v pogovoru (K30a)
 - Socialna delavka mora pomagat uporabnikom, da se držijo teme (K30b)
 - Pogosto se dogaja, da uporabniki ne vedo kaj bi morali povedati (K31)
 - Socialna delavka mora uporabnike usmerjat v tisto konkretno, kar bi radi uredili (K32)
- **Načrt dela**
 - Tako pri napotenih kot pri prostovoljnih uporabnikih mora socialna delavka z njimi načrtovat delo (K33a)
- **Iskanje virov moči**

- Tako pri napoteni kot pri prostovoljni uporabnik mora socialna delavka z njimi raziskovati kako so mogoče že sami kdaj reševali problem (K33c)
- Tako pri napoteni kot pri prostovoljni uporabnik mora socialna delavka z njimi raziskovati v čem so dobri (K33d)

- **Uporaba koncepta delovnega odnosa**

- Socialna delavka uporablja koncept delovnega odnosa tako pri napoteni kakor pri prostovoljni uporabnik (E51)

- **Raziskovati možne oblike pomoči**

- Tako pri napoteni kot pri prostovoljni uporabnik mora socialna delavka z njimi iskat oblike pomoči, ki bi bile zanje uporabne (K33b)
- Tako pri napoteni kot pri prostovoljni uporabnik mora socialna delavka z njimi raziskovati kaj bi jim bilo blizu kar bi jim pomagalo pri reševanju problema (K33č)

- Vpliv na sodelovanje

- **Raznolikost primerov**

- Ne glede na prostovoljnost je delo še vedno odvisno od vsakega posameznika (L17)
- Odvisno je od vsakega posameznega primera (E44, J45)
- Za delo z uporabniki ni "enotnega recepta" (J60)

- **Osebnost**

- Sodelovanje je odvisno tudi od osebnosti uporabnika (Č27b, J59a)

- **Naravnost**

- Sodelovanje z uporabnikom je odvisno tudi od njegove naravnosti (J59b)

- **Prepričanje**

- Sodelovanje je odvisno tudi od prepričanja uporabnika o zadevi zaradi katere je napoten (Č27c)

- **Motivacija**

- Če je uporabnik, ki je napoten zainteresiran za sodelovanje, se z njim veliko da narediti (L18a)
- Če je uporabnik, ki je napoten zainteresiran za sodelovanje, se da z njim veliko spremeniti (L18b)
- Če je uporabnik, ki je napoten zainteresiran za sodelovanje, se da z njim veliko dogovoriti (L18c)

- **Komunikacija**
 - Sodelovanje je odvisno tudi od komunikacije (Č27a)
- **Tema sodelovanja**
 - Sodelovanje z uporabnikom, ki je napoten je odvisno tudi od tega za kaj se gre (J59c)
- **Odpor**
 - Sodelovanje je težje, če se uporabnik upira in ne sprejema ničesar (L19a)
 - Sodelovanje je težje, če uporabnik odklanja vsako odgovornost v svojem življenju (L19b)
- **Dvojna vloga**
 - Uporabniki so lahko na istem CSD-ju deležni negativnega dogodka in hkrati tudi pomoči (D42)
 - Dvojna vloga socialne delavke prispeva k nezaupanju pri uporabnikih, ki so napoteni (D43)

Teoretična znanja in strategije

-Znanje iz fakultete

- Pridobljeno znanje iz fakultete (B38a, C28, D50, F63)
- Redko uporabljena znanja iz fakultete (A30)
- **Koncept delovnega odnosa**
 - Uporaba koncepta delovnega odnosa (B38e)
 - Uporaba etike udeležnosti (C29, D47b)
 - Uporaba perspektive moči (C32, D47a, D71, E46e)
 - Socialna delavka skupaj z uporabnikom išče rešitve (Č29b, K39)
 - Uporaba "ravnanja s sedanostjo" (D47c, E46h)
 - Uporaba "znanja za ravnanje" (D47č)
 - Delo z uporabniki kot sodelavci (D47d)
 - Postavljanje vprašanja o čudežu (E46d)
 - Delo na instrumentalni definciji problema (E46f, F65)
 - Socialna delavka z uporabnikom sklene dogovor o sodelovanju (D64, I46)
 - Uporaba "osebnega vodenja" (D84)

- Znanja niso dovolj, treba se je potruditi pri vzpostavljanju delovnega odnosa (G62a)
- Pomembno je kakšen odnos ima socialna delavka do uporabnika (K47, Č30)
- Pomembno je, da socialna delavka vzpostavi stik in zaupanje z uporabnikom, če ne je nadaljnje sodelovanje težje kot sicer (Č31)
- Pomembno je, da socialna delavka uporabniku razloži čemu je on vabljen na razgovor (J77b)
- **Dela Gabi Čačinovič Vogrinčič**
 - Socialna delavka uporablja znanja iz del Gabi Čačinovič Vogrinčič (I39)
- **Svetovanje v socialnem delu**
 - Uporaba znanja o svetovanju v socialnem delu (K36b)
- **Načrt po majhnih korakih**
 - Socialna delavka z uporabnikom naredi načrt po majhnih korakih (D73)
- **Postavljanje odprtih vprašanj**
 - Postavljanje odprtih vprašanj, ki se začnejo na "k" (D72)
- **Empatija**
 - Uporaba "empatije" (A31č)
- **Tehnika zrcaljenja**
 - Socialna delavka pri delu uporablja tehniko zrcaljenja (D87)
- **Metoda poslušanja**
 - Uporaba metode poslušanja (A31a)
- **Metoda povzemanja**
 - Uporaba metode povzemanja (A31b)
- **Metoda dela v skupnosti**
 - Socialna delavka dela tudi s skupnostjo (D58)
- **Kodeks etičnih načel**
 - Uporaba kodeksa etičnih načel (A31c)
- **Znanja iz različnih predmetov**
 - Uporaba znanja iz različnih predmetov na fakulteti (J62)
- **Znanje iz predmeta Epistemologija**
 - Uporaba znaja o kibernetiki (K36a)
- **Znanje iz predmeta Socialno delo z družino**
 - Socialna delavka uproablja znanja iz predmeta Socialno delo z družino (I37)

- **Znanje iz predmeta Zasvojenosti**
 - Uporaba znanj iz predmeta Zasvojenosti (K37)
- **Pravni predmeti**
 - Znanje za branje zakonov (A34)
 - Različni pravni predmeti (A35)
- Znanja iz izobraževanj in usposabljanj**
 - Uporaba znanj iz izobraževanj (J63, M17)
 - Uporaba znanja in raznih usposabljanj (G65)
- **Družinska sistemska teorija**
 - Uporaba družinske sistemske teorije (K34)
- **Mediacija**
 - Uporaba mediacije (D49, E47, G68c)
- **Realitetna terapija**
 - Uporaba realitetne terapije (B38d, G68b)
- **Tehnike izpraševanja**
 - Uporaba izpraševanja pri konfliktnih situacijah (E48)
- **Razne metode**
 - Socialna delavka pri svojem delu uporablja razne metode (G68a)
- **Pravni viri**
 - **Zakonodaja**
 - Uporaba zakonodaje (A33, A36, J72, K40)
 - **Predpisi**
 - Upoštevanje predpisov (K41)
- Drugi viri**
 - **Seminarji**
 - Znanje iz seminarjev (B38b)
 - **Posveti**
 - Znanje iz posvetov (B38c)
 - **Supervizija**
 - Uporaba znanj iz supervizije (M19a)
 - **Intervizija**
 - Uporaba znanj iz intervizije (M19b)
 - **Metode razgovorov**

- Uporaba metod razgovorov (G67)
- Pomembno je, da se socialna delavka krepi v tehnikah razgovora (J65)
- **Strokovna literatura**
 - Znanja iz strokovne literature (B38č, H78, I41)
- **Delo oblikuje socialno delavko**
 - Delo v socialnem delu že samo po sebi oblikuje socialno delavko (H69)

-Strategija

- **Medsebojno informiranje**
 - Socialne delavke si pri delu pomagajo z medsebojno povezanostjo in informiranjem (D92b)
- **Sodelovanje z ljudmi, ki že delajo z uporabnikom**
 - Socialna delavka pri delu z uporabniki, ki so napoteni sodeluje s strokovnimi delavkami iz področij na katerih je uporabnik obravnavan (C34)
 - Socialna delavka pri delu z uporabniki, ki so napoteni sodeluje s strokovnimi delavkami, ki že imajo s tem uporabnikom vzpostavljen odnos (C35)
 - Pomembno je, da socialna delavka vzpostavi stik z vsemi, ki delajo z uporabnikom, ki je napoten (C39)
- **Sodelovanje z institucijami**
 - Ključno je sodelovanje z institucijami, ki so dale pobudo za postavitve pod skrbništvo (C38)
- **Delo v paru**
 - Socialna delavka včasih dela v paru s sodelavko (D51)
 - Na področju razvez in razpadov zunajzakonskih skupnosti je dobro, da pri delu z uporabnikoma socialna delavka dela v paru s sodelavko (D52)
- **Preverjanje informacij**
 - Socialna delavka preveri določene informacije preden vzpostavi prvi stik na terenu (C36)
 - Preverjanje podatkov v bazi podatkov in v vseh uradnih evidencah, ki so na CSD-ju (C37)
- **Vložiti več energije v prvi stik**
 - Pomembno je, da socialna delavka v prvi stik vloži dovolj energije (J78)
- **Ne začeti pogovora z neprijetnimi temami**
 - Socialna delavka ne začne pogovora z neprijetno temo (K46)

- **Seznanitev uporabnika s postopkom**
 - Socialna delavka uporabnika seznani s postopkom (D67)
- **Spoznavanje življenjskega sveta uporabnika**
 - Socialna delavka spoznava življenjski svet uporabnika (D59)
- **Spoznavanje**
 - Socialna delavka umesti vse udeležene v prostor, da lahko oni spoznajo njo in ona njih (D69)
- **Preverjanje uporabnikovega razumevanja**
 - Pri predhodnem svetovanju socialna delavka preveri, če uporabnika vesta zakaj sta prišla (D65)
- **Načrtovanje dela skupaj z uporabnikom**
 - Socialna delavka z uporabnikoma naredi skupen okvir dela (D66)
- **Ustvariti varen prostor**
 - Socialna delavka mora ustvariti varen prostor (G62b)
- **Časovni okvir**
 - Socialna delavka z uporabnikoma naredi okvirno časovnico (D68)
- **Poslušati uporabnika**
 - Socialna delavka posluša uporabnika (Č29a)
 - Aktivno poslušanje (E46a)
 - Uporaba tehnike poslušanja (J69)
 - Pomembno je, da se uporabnik čuti slišane (J74)
- **Motivirati uporabnika**
 - Socialna delavka skuša motivirati uporabnika (Č29c)
- **Upoštevanje edinstvenosti uporabnika**
 - Socialna delavka se zaveda, da je vsak uporabnik edinstven (H70, K38)
- **Dati uporabniku prostor, da raziskuje svoj prispevek**
 - Pomembno je, da socialna delavka uporabniku da prostor, da lahko on raziskuje kaj je njegova vloga, naloga... (J79)
- **Uporabnik kot "kompas" usmerjanja dela**
 - Socialne delavke ne naredijo načrta za uporabnika, temveč je on njihov "kompas" za delo (H75)
 - Socialna delavka izhaja iz uporabnikovih potreb in stisk, v okviru katerih z uporabnikom postavi cilje (I49)

- **Soustvarjanje z uporabnikom**
 - Na podlagi uporabnikovih potreb in želja skupaj z njim socialna delavka oblikuje pomoč (H76)
- **Spoštljiv odnos**
 - Socialna delavka govori v uporabnikovem jeziku in s tem spoštuje njegovo resničnost (D76)
- **Pogovor**
 - Delo z uporabniki poteka večinoma v obliki pogovora (Č28, L22)
- **Strukturirano delo**
 - Socialna delavka skrbi da je v okviru ciljev neka struktura (I47)
- **Ciljno usmerjeno delo**
 - Pomembno je, da je delo ciljno usmerjeno (I48)
- **Postavljanje vprašanj**
 - Postavljanje vprašanj (E46c)
 - Pomembno je kako socialna delavka oblikuje vprašanja (J66, J68)
- **Povzemanje**
 - Povzemanje (E46b)
 - Pomembno je, da socialna delavka zna slišat tisto kar je bistvo in to tudi povzet (J70)
- **Igra vlog**
 - Socialna delavka pri delu s pari uporablja "igro vlog" (D55)
- **Uporaba znanj brez poimenovanja**
 - Socialna delavka pri delu z uporabniki ne poimenuje elementov delovnega odnosa in drugih znanj, jih pa uporablja (D70)
- **Delo s posameznikom**
 - Uporaba metode dela s posameznikom (J61a, H74)
- **Delo s parom**
 - Uporaba metode dela s parom (J61b)
- **Delo s skupino**
 - Uporaba metode dela s skupino (J61c)
- **Timsko delo**
 - Timsko delo (J61č)
- **Obisk na terenu**

- Socialna delavka opravi obisk na terenu (D60, L23)

- Socialna delavka sama

- **Lastnost socialne delavke**
 - Uporaba iznajdljivosti (A32)
- **Komunikacijske veščine**
 - Pomembno je, da ima socialna delavka komunikacijske veščine (J67)
- **Intuicija**
 - Socialna delavka uporablja intuicijo na podlagi teoretičnih znanj (F64)
- **Empatija**
 - Socialna delavka mora razviti nek nivo sočutja in empatije (F70)
- **Delo na sebi**
 - Delo na sebi skozi branje knjig (F74a)
 - Delo na sebi skozi pisanje dnevnikov (F74b)
 - Delo na sebi skozi umetniške zadeve (F74c)
- **Splošna razgledanost**
 - Pomembna je splošna razgledanost socialne delavke (F69)
- **Široko znanje**
 - Socialna delavka potrebuje široko znanje (F71)
- **Kontinuirano učenje**
 - Socialna delavka ves čas dopolnjuje svoje znanje (F72, J64)
 - Za delo je potrebno veliko znanja, tudi samoiniciativnega (H77)
- **Vseživljenjsko učenje**
 - Socialna delavka uporablja koncept vseživljenjskega učenja (F67)
- **Zavedanje, da potek dela ni predvidljiv**
 - Zavedanje, da se delo lahko spreminja sproti (H73)
- **Specializirati se za svoje področje dela**
 - Socialna delavka se specializira za svoje Področje dela na CSD-ju-ju (J71)

Viri znanja in strategij

-Znanje iz fakultete

- Pridobljena znanja iz fakultete (F75c, Č33)
- **Znanje iz predmeta socialno delo z družino**

- Pridobljena znanja iz fakultete na izbirnem področju socialno delo z družino (D81)

-Izobraževanja in usposabljanja

- Pridobljena znanja iz izobraževanj (Č32, H81, I50a, L26)
- Pridobljena znanja iz dodatnega izobraževanja (D85, G69)
- Pridobljena znanja iz izobraževanj, ki jih omogoča delodajalec (E52b)
- Pridobljena znanja iz uradnih izobraževanj (J80)
- Socialna delavka se uči tudi preko izobraževanj, ki se jih samoiniciativno udeleži (E53b)
- **Realitetna terapija**
 - Pridobljena znanja iz realitetne terapije (B44)
- **Mediacija**
 - Pridobljena znanja iz izobraževanja za mediacijo (E54, J84)
- **Izobraževanja, organizirana na ravni države**
 - Socialna delavka pridobiva znanja tudi iz izobraževanj, ki so organizirana na ravni države (H79)
- **Izobraževanja, organizirana iz strani Socialne zbornice**
 - Socialna delavka pridobiva znanja iz izobraževanj, ki jih pripravlja Socialna zbornica (I42, J73b)
- **Izobraževanja, organizirana iz strani Skupnosti centrov za socialno delo**
 - Socialna delavka pridobiva znanja iz izobraževanj, ki jih organizira Skupnost centrov za socialno delo (J73a)
- **Izobraževanja iz strani drugih organizacij**
 - Socialna delavka pridobiva znanja iz izobraževanj, ki jih organizirajo razne druge organizacije (J73c)
- **Seminarji**
 - Seminarji kot vir znanja (A40a, F75a, J83)

-Pravni viri

- **Zakonodaja**
 - Zakonodaja kot vir znanja (A37c, A38, B43a)
 - Objave v uradnem listu kot vir znanja (A39)
 - Spremljanje sprememb v zakonodaji (B43b)

-Različni viri

- **Praksa**
 - Praksa kot vir znanja (A37a, Č38, H84, L25)
 - Znanja in strategije za delo socialna delavka črpa iz soustvarjanja (H88b)
 - Učenje skozi raziskovanje z uporabnikom (F76a)
- **Primeri**
 - Primeri kot vir znanja (A37b)
- **Metode in tehnike**
 - Uporaba metod in tehnik (G72)
- **Strokovna literatura**
 - Učenje skozi prebiranje strokovne literature (B42, F75b, I50b, J82, L28)
- **Navodila ministrstva**
 - Navodila ministrstva kot vir znanja (A37č)
- **Sodelovanje s sodelavci in drugimi strokovnjaki**
 - **Znanja od starejših sodelavk**
 - Pridobljena znanja od starejših sodelavk (Č34, H80, L27)
 - **Delo v paru**
 - Socialni delavki je v pomoč tudi delo v paru (G71b)
 - **Intervizije**
 - Intervizije kot vir znanja (A40b, G70b)
 - **Supervizije**
 - Supervizije kot vir znanja (A40c, C44, G70a)
 - **Delovna skupina**
 - Socialni delavki je v pomoč tudi delovna skupina na področju skrbništva (C46)
 - **Timsko delo**
 - Učenje skozi timsko delo (Č35, G71a)
 - **Multidisciplinarni timi**
 - Učenje skozi multidisciplinarne time (A43)
 - **Druge institucije**
 - Sodelovanje z drugimi institucijami kot vir znanja (A41)
- **Socialna delavka sama**
 - **Samoraziskovanje**
 - Učenje skozi samoraziskovanje (A42, H82, M21)
 - Učenje preko konstantnega raziskovanja (E52c, E53a, F76c, J81)

- Učenje skozi konstantno iskanje navdiha (F76b)
- Učenje skozi iskanje smisla (F77a)
- Učenje skozi iskanje vizije (F77b)
- Kako socialna delavka pridobiva znanje je odvisno tudi od predanosti delu (H83)
- Socialna delavka se uči tudi na podlagi rezultatov iz letnih poročil, primerjav, raziskovanja na svojem področju dela... (K52)
- **Kontinuirano učenje**
 - Pridobivanje znanja skozi kontinuirano učenje (B41, J86)
 - Socialna delavka mora spremljati spremembe in dopolnjevati svoje znanje (K51a)
- **Delovne izkušnje**
 - Učenje skozi delovne izkušnje (Č37, D82, E52a, H85, K43)
 - Učenje skozi delo z različnimi uporabniki (H86)
- **Življenjske izkušnje**
 - Učenje skozi življenjske izkušnje (D83)
- **Delo na sebi**
 - Uporaba znanja za razbremenjevanje (G73)
 - Socialna delavka mora delati na sebi (K50, K53)
- **Pozitivna naravnost**
 - Socialna delavka v delo vnaša svojo pozitivno naravnost (G74)
- **Moč**
 - Socialna delavka potrebuje moč, da uporabnikom pove tudi neprijetne stvari (K45)
- **Empatija**
 - Socialna delavka izhaja iz tega, da je empatična (H88c)
 - Socialna delavka razume, da je za uporabnika že sam prihod na CSD lahko velik korak (H91)
- **Delo po občutku**
 - Uporaba znanj in strategij na podlagi lastnega občutka (H87)
- **Odstop iz pozicije moči**
 - Uporaba strategije, da socialna delavka dela z uporabnikom kot sodelavcem (H88a)

- **Spoštljiv odnos**
 - Socialna delavka izhaja iz spoštovanja do uporabnika (H88č, K48a)
 - Socialna delavka ne podcenjuje uporabnika (K48b)
 - Socialna delavka ne zaničuje uporabnika (K48c)
- **Primerna distanca**
 - Socialna delavka izhaja iz tega, da ima primerno distanco, da se lahko loti neprijetnih tem (K49)

Uspešnost znanj in strategij

-Uspešno

- **Vsa znanja in strategije**
 - Vsako znanje pride prav (B46)
 - Znanja in strategije, ki jih uporablja socialna delavka so se izkazala za uspešna (G75b, I50)
 - V večini primerov socialna delavka uspešno sodeluje z uporabniki (J42)
 - Znanja in strategije so se izkazala za uspešna v večini primerov (D89, J89)
- **Več znanja**
 - Socialna delavka meni, da je vsako dodatno znanje koristno (D91)
 - Več znanja daje možnosti za uspešno delo (J75, J87a, K44)
- **Znanje iz fakultete**
 - Znanja iz fakultete so se izkazala za uspešna (D77a)
 - Znanja iz fakultete pomagajo socialni delavki, da bolje razume situacijo (K42a)
 - Znanja iz fakultete pomagajo socialni delavki, da zna bolje usmerjat pogovor (K42b)
 - Znanja iz fakultete pomagajo socialni delavki, da zna bolje predstaviti pomoč uporabniku (K42c)
- **Obnavljanje znanja**
 - Socialna delavka mora za uspešno delo obnavljat svoja znanja (E56)
- **Koncept delovnega odnosa**
 - Socialni delavki je v pomoč instrumentalna definicija problema (F81)
 - Vzpostavljanje delovnega odnosa se je izkazalo za pomembno in uspešno (H92)

- V vseh letih delovne dobe socialna delavka le v enem ali dveh primerih ni uspela vzpostaviti delovnega odnosa z mladostnikom ali njegovimi starši (B21)
- Vzpostavljanje delovnega odnosa se je tudi pri uporabnikih, ki so napoteni izkazalo za uspešno (K54a)
- Socialna delavka meni, da se je koncept delovnega odnosa izkazal za uspešnega tudi pri uporabnikih, ki so napoteni (D48, K55)
- Koncept delovnega odnosa se je izkazal za uspešnega (B39, D61, E50)
- Koncept delovnega odnosa da tako socialni delavki kot uporabniku nek okvir dela (D62)
- Koncept delovnega odnosa da tako socialni delavki kot uporabniku nek občutek varnosti (D63)
- **Znanje iz predmeta socialno delo z družino**
 - Znanja iz predmeta Socialno delo z družino so zelo uporabna pri svetovanju (I38)
 - Delo po teoriji iz socialnega dela z družino vodi k rešitvam (I40)
- **Mediacija**
 - Pri delu s pari, ki so v konfliktu, se je mediacija izkazala za uporabno (G64)
 - Mediacija se je na področju varstva otrok in družine izkazala za učinkovito (J85)
- **Realitetna terapija**
 - Realitetna terapija je pri delu z mladoletnimi osebami socialni delavki v veliko pomoč (B45)
 - Realitetna terapija se je izkazala za uporabno pri razmejitvi odgovornosti (G63)
- **Zakonodaja**
 - Zakonodaja kot vir uspešnega znanja (A44c, A45)
- **Delo v paru**
 - Z delom v paru se socialna delavka lažje razbremeni (D53a)
 - Pri delu v paru sta socialna delavka in njena sodelavka drugače pozorni na celoten proces in vsebino (D53b)
 - Tudi uporabnikoma daje delo socialnih delavk, ki delajo v paru, občutek varnosti (D54)

- **Igra vlog**
 - Pri igri vlog se posamezniki sprostijo in se celotna situacija malo razbremeni (D56)
 - Igra vlog omogoči, da uporabnika slišita drug drugega na drugačen način (D57)
- **Supervizija**
 - Socialni delavki so na področju varstva odraslih znanja iz supervizije v veliko pomoč (C45)
- **Sodelovanje s sodelavci in drugimi strokovnjaki**
 - Socialni delavki se zdijo vsa ta "brezplačna izobraževanja" zelo koristna (C47)
 - Socialni delavka pravi, da sta podpora in znanja od starejših sodelavk ena "zakladnica znanja" (Č36)
 - Sodelovanje z institucijami kot dober vir znanja (A44b)
- **Delovne izkušnje**
 - Delovne izkušnje so se izkazale za uspešne, saj socialni delavki pomagajo predvideti kaj bi pri katerem uporabniku delovalo (J90)
- **Več izkušenj**
 - Več izkušenj daje možnosti za uspešno delo (J87b)
- **Raziskovanje**
 - K uspešnemu delu pripomore, če socialna delavka dela kakšne raziskave (K51b)
- **Samoraziskovanje**
 - Samoraziskovanje kot najboljši vir (A44a)
 - Socialna delavka meni, da je dobro raziskovati in eksperimentirati (D90)
- **V smislu duševne stabilnosti**
 - Znanja in strategije, ki jih uporablja socialna delavka so se izkazala za uspešna v smislu njene duševne stabilnosti (F80)
- **Intuicija**
 - Uporaba intuicije na podlagi teoretičnih znanj se je izkazala za uspešno pri prepoznavanju kaj uporabnik dejansko želi (F82)
 - Intuicija socialne delavke se je izkazala za pomembno, saj ji je nakazovala, da se nekaj skriva v ozadju, kar je bilo res (K62)
- **Motiviranje uporabnikov**

- Motiviranje uporabnikov se je na dolgi rok izkazalo za uspešno (H93)
- **Predstaviti uporabniku sodelovanje kot možnost**
 - Za uspešnega se je izkazal način dela pri katerem se uporabniku sodelovanje predstavi kot možnost in ne kot prisila (K54b)

-Neuspešno

- **Nekateri primeri**
 - V nekaterih primerih sodelovanje ni uspešno (J41)
- **Delo brez uporabe znanj in strategij**
 - Ta znanja in strategije so nujna za uspešno delo (G75a)
- **Delo brez koncepta delovnega odnosa**
 - Mnenje socialne delavke, da delo brez koncepta delovnega odnosa ni mogoče oz. ni uspešno (B40)

-Različno uspešno

- **Vsa znanja in strategije**
 - Znanja in strategije so se različno uspešno izkazala na različnih primerih (C48, Č39, D86, L29, M22)
 - Znanja in strategije se niso v vseh primerih izkazala za uspešna (J88)
- **Tehnika zrcaljenja**
 - Včasih tehnika zrcaljenja ne deluje (D88)

- Vpliv na uspešnost

- **Motivacija uporabnikov**
 - Malo je motiviranih ljudi (A47)
 - Nemotiviranost uporabnikov (A49)
 - Padec števila motiviranih ljudi (A50)
- **Mišljenje uporabnikov**
 - Mišljenje ljudi, da ne rabijo ničesar storiti (A51)
- **Pripravljenost na dolgotrajen proces pomoči**
 - Znanja in strategije so uspešna pri uporabnikih, ki so pripravljeni isti skozi dolgotrajen proces pomoči (I51)
- **Prelaganje krivde iz strani uporabnikov, ki so napoteni**
 - Prelaganje krivde na CSD-je (A48)
- **Omejitve pri delu**

- Največ kar socialna delavka lahko naredi je, da spodbuja in preverja uporabnika (A53)

Kaj bi socialne delavke potrebovale za boljšo kompetentnost

-Podpora

- **Imeti priložnost ubesediti svoje občutke**
 - Socialni delavki je pomembno, da lahko ubesedi, če kateri dan ne bo tako uspešna pri delu kakor bi si sicer želela, da je (D98)
- **Mediji**
 - Socialne delavke in socialni delavci bi morali biti bolj cenjeni (A57)
 - Da ne bi izpostavljali slabih zgodb iz strani medijev (A59)
- **Ministrstvo**
 - Za boljšo kompetentnost bi socialne delavke potrebovale podporo ministrstva (A58)
- **Iz sistema države**
 - Za boljšo kompetentnost bi socialne delavke potrebovale boljšo podporo iz sistema države (M26)
- **Iz več strani**
 - Za boljšo kompetentnost bi socialne delavke potrebovale podporo iz vseh strani (D95)

-Spremembe

- **Varstvo osebnih podatkov**
 - Varstvo osebnih podatkov je v določenih primerih (mediji) omejitev (A60)
- **Bolj ustrezno sprejemanje zakonodajnih aktov**
 - K boljši kompetentnosti bi pripomoglo sprejemanje bolj ustreznih in z delom na terenu kompatibilnih zakonodajnih aktov (M25)

-Odnos uporabnikov do socialnih delavk

- **Drugačno vedenje do socialnih delavk**
 - Pojavlja se razlika glede na to kateri profil strokovnega delavca dela z uporabnikom (A54)
 - Drugačno vedenje uporabnikov na sodišču (A55)
 - Upoštevanje pravnikov in neupoštevanje socialnih delavk (A56)
 - Uporabniki socialne delavke strožje presojujejo kot druge profile (A61)

- Potrebna bi bila strpnost do dela socialne delavke (A62)
- Za boljšo kompetentnost bi bila potrebna sprememba v odnosu ljudi do CSD-ja (C50)

- Stvari, ki pripomorejo k boljši kompetentnosti

- **Spremljanje zakonodaje**
 - Socialna delavka spremlja zakonodajo (B49a)
- **Pobude pri spremembah zakonodaje**
 - Socialna delavka daje pobude pri spremembah zakonodaje (B49c)
- **Aktivnost v skupinah**
 - Socialna delavka je aktivna v skupinah (B49b)
- **Več supervizij**
 - K boljši kompetentnosti bi pripomoglo več supervizij (I53)
- **Supervizije za posamezno področje dela**
 - Za boljšo kompetentnost bi socialna delavka potrebovala tudi kakšno supervizijo posebej iz njenega področja dela in ne vseh področij skupaj (L31)
- **Timsko sodelovanje**
 - K boljši kompetentnosti pripomore tudi timsko sodelovanje (J95b)
- **Izmenjevanje izkušenj med strokovnimi delavci**
 - K boljši kompetentnosti pripomore tudi izmenjevanje izkušenj med strokovnimi delavci (J95a)
- **Delovne izkušnje**
 - Za boljšo kompetentnost socialna delavka potrebuje delovne izkušnje (Č40)
- **Veselite do dela**
 - Socialna delavka ima rada delo na svojem področju (B50)
- **Delo na sebi**
 - K boljši kompetentnosti pripomore ozaveščenost (F83a)
 - K boljši kompetentnosti pripomore to, da socialna delavka stvari ne jemlje osebno (F83b)
 - K boljši kompetentnosti pripomore razbremenjevanje (I55b)
- **Postaviti prave meje**
 - Za boljšo kompetentnost je pomembno, da socialna delavka pazi na meje, ki jih postavi uporabniku (F84)

- Izobraževanje

- K boljši kompetentnosti bi prispevala kakšna izobraževanja (C51, D93, G80, H98, I52)
- Izobraževanja bi prav tako pripomogla k motivaciji in občutku kompetentnosti socialnih delavk (D97)
- **Redna izobraževanja**
 - K boljši kompetentnosti bi pripomogla redna izobraževanja (J94a)
 - Socialna delavka meni, da je redno izobraževanje ključ za kakovostno delo (B47)
- **Obnavljanje znanja**
 - Za boljšo kompetentnost bi socialna delavka potrebovala krepitev in obnavljanje znanj iz socialnega dela (D101)
 - K boljši kompetentnosti bi pripomoglo osveževanje znanja (J94c)
- **Izpopolnjevanje znanja**
 - K boljši kompetentnosti bi pripomoglo izpopolnjevanje znanja (J94b)
- **Praktična izobraževanja**
 - K boljši kompetentnosti bi pripomogla praktična izobraževanja (J92a)
- **Izkustvena izobraževanja**
 - K boljši kompetentnosti bi pripomogla izkustvena izobraževanja (J92b)
- **Večmesečna izobraževanja**
 - K boljši kompetentnosti bi pripomogla večmesečna izobraževanja (J93)
- **Na temo sodelovanja z uporabniki, ki so napoteni**
 - Za boljšo kompetentnost bi socialni delavki prav prišlo kakšno izobraževanje na temo o sodelovanju z uporabniki, ki so napoteni (C49)
- **Izobraževanja iz drugih področij**
 - Da bi lahko izboljšala svoj način dela bi socialna delavka potrebovala izobraževanja tudi iz drugih področij, npr. iz psihoterapije (E58)
- **Učenje različnih tehnik pri pogovoru**
 - K boljši kompetentnosti bi pripomogle različne tehnike pri pogovoru (J91)
- **Izobraževanja iz področja dela, ki ga opravlja socialna delavka**
 - Izobraževanja iz področja dela, ki ga opravlja socialna delavka (L30)
- **Organizirano iz strani nadrejenih**
 - Za boljšo kompetentnost bi socialne delavke potrebovale več izobraževanj, ki pa so draga in se jih samoplačniško težko udeležujejo (D96)

-Socialna delavka sama

- **Kontinuirano učenje**
 - K boljši kompetentnosti pripomore kontinuirano učenje (I54)
 - K boljši kompetentnosti pripomore pridobivanje novih informacij (I55a)
- **Dobro poznavanje teorije**
 - K boljši kompetentnosti prispeva dobro poznavanje teoretičnih konceptov (K58a)
- **Dobro poznavanje razvojne psihologije**
 - K boljši kompetentnosti prispeva dobro poznavanje razvojne psihologije (K58b)
- **Dobro poznavanje psihologije na splošno**
 - K boljši kompetentnosti prispeva poznavanje psihologije na splošno (K58c)
- **Zavedanje, da so uporabniki napoteni**
 - K boljši kompetentnosti prispeva zavedanje socialne delavke, da so nekateri uporabniki napoteni in da imajo ti mogoče več obrambnih zidov (K57)
- **Videti male korake**
 - K boljši kompetentnosti pripomore videnje vsakega malega koraka pri delu z uporabnikom (H94, H96)
- **Delo na sebi**
 - K boljši kompetentnosti pripomore delo na sebi (F83)
 - K boljši kompetentnosti pripomore razbremenjevanje (I55b)

-Ustrezni delovni pogoji

- K boljši kompetentnosti pripomorejo ustrezni delovni pogoji (G76)
- **Delovni prostor**
 - K boljši kompetentnosti pripomorejo dobri delovni prostori (G77)
- **Delovna klima**
 - K boljši kompetentnosti pripomore dobra delovna klima (G78)
- **Podpora iz strani delovnega kolektiva**
 - K boljši kompetentnosti pripomore to, da se socialna delavka lahko pogovori, če kak postopek ne steče (G79a)
 - K boljši kompetentnosti pripomore to, da socialna delavka lahko podeli probleme, ki nastanejo pri delu (G79b)

- K boljši kompetentnosti pripomore to, da je socialna delavka deležna podpore (G79c)
- K boljši kompetentnosti pripomore to, da je socialna delavka deležna pomoči iz strani sodelavk (G79č)
- K boljši kompetentnosti pripomore to, da je socialna delavka deležna posveta iz strani sodelavk (G79d)
- K boljši kompetentnosti pripomore to, da socialna delavka dobi neko potrditev (I55c)
- **Možnost evalvacije**
 - K boljši kompetentnosti pripomorejo tudi evalvacije preko katerih lahko socialne delavke vidijo male korake (H95)
- **Da ni preobremenjenosti**
 - Za boljšo kompetentnost je pomembno tudi to, da socialna delavka ni preobremenjena (G81)
- **Avtonomnost**
 - K boljši kompetentnosti pripomore avtonomnost (G82)
 - Za boljšo kompetentnost je pomembno, da se socialni delavki zaupa, da ima možnost se sama odločati pri stvareh (G83)
- **Kadrovska okrepitev**
 - K boljši kompetentnosti bi pripomogla kadrovska okrepitev (H97)

-Javna podoba socialnega dela

- **Sprememba javne podobe o socialnem delu**
 - K boljši kompetentnosti bi pripomogla tudi sprememba v javni podobi socialnega dela (D102)
- **Spremenjeno mišljenje ljudi o CSD-jih**
 - K boljši kompetentnosti bi pripomoglo to, da bi ljudje vedeli, da jim socialne delavke želijo pomagati (D103)

- Uveljavitev socialnega dela

- K boljši kompetentnosti bi pripomogla boljša uveljavitev socialnega dela, vezana na sodelovanje z drugimi institucijami (D104)

- Ni večjih ovir pri delu

- Socialna delavka ne čuti nobenih ovir za delo (B48)
- **Socialna delavka se čuti kompetentno**

- Socialna delavka se sicer čuti kompetentno za delo z uporabniki, ki so napoteni (E57)

Kaj socialne delavke sporočajo na temo o uporabnikih, ki so napoteni in primeri iz prakse

-Uporabniki

- **Različni odzivi do CSD-ja**
 - Uporabniki imajo do CSD-ja različne odzive (J103)
 - Odzivi uporabnikov so odvisni tudi od situacije v kateri so se znašli (J104)
- **Mišljenje uporabnikov**
 - Uporabniki pridejo na CSD s predsodki o tamkajšnjem delu (D16b)
 - Sodelovanje z uporabniki je težje, kadar imajo nerealna pričakovanja in/ali predsodke do CSD-ja (D17)
- **Značilnosti**
 - Pojavljajo se razlike v simpatičnosti uporabnikov (A63)
- **Veliko število uporabnikov**
 - Na dan pride veliko uporabnikov na področje uveljavljanja pravic iz javnih sredstev (L5)
 - Socialna delavka letno obravnava 100 do 120 otrok in njihovih staršev (B19)
- **Namen prihoda na CSD**
 - Nekateri uporabniki se pridejo sprostit na CSD (F57a)
 - Nekateri uporabniki se pridejo na CSD izpovedat (F57b)
 - Uporabniki včasih s socialno delavko podelijo svojo jezo na druge institucije (F58)
 - Včasih uporabniki želijo enosmeren proces dela, da lahko samo oni govorijo (F59)
- **Potrebujejo pogovor**
 - S povzročitelji se je treba pogovarjat (K61)
- **Povzročitelji zlorabe**
 - Povzročitelji zlorabe imajo lahko radi svoje otroke, vendar jim to izkazujejo na neprimeren način (K60)
- **Uvid v problem**

- Pri kršitvi po navadi uporabnik ima nekaj uvida zakaj je bil vabljen na CSD (H6a)
- Neakteri uporabniki nimajo uvida v svoj problem oz. tega ne zmorejo priznati (I36)
- Včasih se zgodi, da uporabnik socialni delavki govori o neki stvar, problem je pa v čisto drugi stvari (F66)
- **Nekateri radi sodelujejo**
 - Nekateri uporabniki spoznajo, da na CSD-ju ni tako grozno in še naprej sodelujejo (J102)
- **Težko jih je ločiti glede na prostovoljnost**
 - Težko je ločiti napotene in prostovoljne uporabnike (A68)
- **Potrebujejo čas za vzpostavitev odnosa**
 - Dati uporabniku čas, da se lahko vzpostavi odnos (A66)
 - Po določenem času lahko začneš delati (A67)
- **Nezaupljivost**
 - Uporabniki pridejo na CSD z nezaupanjem (D14)
- **Prostovoljnih uporabnikov je malo**
 - Prostovoljnih uporabnikov je vse manj (A69)
 - Prostovoljnih uporabnikov je malo (C55)
 - Malo je uporabnikov, ki bi sami poiskali pomoč (I62)
- **Težko si priznajo, da potrebujejo pomoč**
 - Socialna delavka se zaveda, da je za uporabnika velik korak, če si zmore priznati, da svojega problema ne zmore rešiti sam in da bo šel po pomoč (I63)
- **Napotitev uporabnikov**
 - Napotitev uporabnikov iz uveljavljanja pravic iz javnih sredstev na svetovalni del (A71)
- **Uporabniki v stiski**
 - Tudi na uveljavljanju pravic iz javnih sredstev so uporabniki v stiski (A70)
- **Ne vidijo svojih virov moči**
 - Včasih lahko stiske uporabnika zameglijo tako, da ima občutek, da ne zmore ničesar spremeniti (I57)
- **Včasih ne sprejmejo pomoči**

- V praksi se tudi dogaja, da socialna delavka želi pomagat, vendar uporabnik ne sprejme pomoči (E62)
- Včasih uporabnik ne pusti socialni delavki, da bi mu pomagala (H89)
- **Nekateri ne želijo sodelovati**
 - Včasih se zgodi, da uporabniki ne želijo dati svojega prispevka v delovnem odnosu (D99)
 - Nekateri uporabniki ne želijo sodelovati (J101)
- **Z nekaterimi stika ni mogoče vzpostaviti**
 - Z nekaterimi uporabniki stika ni mogoče vzpostaviti (G60)
- **Kompleksni problemi**
 - Večkrat se zgodi, da uporabnik pride z enim problemom, a se potem ugotovi, da je v ozadju še kaj zraven (Č45)
- **Udeleženci v problemu**
 - Uporabnik je udeleženec v svojem problemu ne glede na prostovoljnost (E59)
- **Morajo postati udeleženci v rešitvi**
 - Naloga socialne delavke je, da uporabnik postane udeleženec v rešitvi (E60)

-Uporabniki, ki so napoteni

- **Izziv**
 - Delo z uporabniki, ki so napoteni predstavlja izziv (C54, J58, F91)
- **Ključen je prvi stik**
 - Pri napotjenih uporabnik je ključno kakšen je prvi stik z njimi (C18)
- **Odpor**
 - Več truda je potrebnega zato, ker imajo uporabniki, ki so napoteni odpor do CSD-ja (D39a)
 - Več truda je potrebnega zato, ker imajo uporabniki, ki so napoteni odpor do socialne delavke (D39b)
 - Največ odpora se pri uporabnikih, ki so napoteni pojavi na začetku procesa dela (I35)
- **So dejstvo na CSD-ju**
 - Na CSD-ju so uporabniki, ki so napoteni dejstvo (F94)
- **Predstavljajo večino uporabnikov**
 - Socialna delavka meni, da je večina uporabnikov na CSD-ju vsaj posredno napotjenih (F96)

- **Da je uporabnik napoten, ni nujno slaba stvar**
 - Dejstvo, da je uporabnik napoten na CSD ni nujno slaba stvar, saj mu socialna delavka lahko pove kako stvari na CSD-ju potekajo in kaj lahko pričakuje (F17)
 - Da je uporabnik napoten ni samo slabo (F18)
 - Socialna delavka pravi, da ni najhujša stvar uporabnik, ki je napoten (F85)
- **Sodelovanje je lahko odskočna deska za boljše življenje**
 - Če pride uporabnik, ki je napoten na CSD, je to lahko odskočna deska za boljše življenje (H99)
- **Bolj odprti**
 - Z uporabniki, ki so napoteni ima socialna delavka lahko bolj odprt pogovor o tem kaj lahko pričakujejo od CSD-ja (F20)
- **Prehod v fazo prostovoljnosti**
 - S tem ko se uporabniki, ki so napoteni udeležijo srečanja na CSD, že postanejo malo prostovoljni (F26, H90, F93)
 - Za določene storitve/pomoči mora uporabnik vstopiti prostovoljno v sodelovanje (H37)
- **Za storitve je potrebna prostovoljnost**
 - Težava pri napotnih je v tem, da so storitve na CSD-ju vezane na neko prostovoljnost (F21)
- **Sodelovanje z ljudmi, ki že delajo z uporabnikom**
 - Socialni delavki se zdi ključno, da se pri delu z uporabnikom, ki je napoten strokovni delavci, ki delajo z njim, povežejo med sabo (C42)

-Prostovoljni uporabniki

- **Ozko usmerjeni**
 - Prostovoljni uporabniki so že ozko usmerjeni glede svojih želja (F19)

-Socialna delavka

- **Vložiti veliko truda v prvi stik**
 - Pomembno je, da če že uporabnik pride na CSD, da socialna delavka izkoristi to možnost, da mu poskuša širše predstaviti zadeve (F87)
 - Pomembno je, da socialna delavka skuša uporabniku s korektnim odnosom spodbuditi zanimanje (F88)
- **Zaznavanje stisk in težav za napotitev**

- V okviru prve socialne pomoči socialna delavka lahko pri uporabniku zazna težave in ga od tam napoti naprej (I15)
- **Zagotavljanje enakosti**
 - Potrebna je enaka obravnava uporabnikov (A64)
- **Spoštljiv odnos**
 - Spoštljiv odnos socialne delavke do uporabnikov (A65)
 - Pomembno je, da ima socialna delavka korekten odnos do uporabnika in da mu pove kakšne so dejanske pristojnosti CSD-ja (F89)
 - Pomembno je, da ima socialna delavka spoštljiv odnos do uporabnika in da mu pove kakšne so dejanske možnosti
 - Če ni mogoče vzpostaviti sodelovanja pa če ne gre za ogroženost oz. urgentno zadevo, socialna delavka to razume kot uporabnikov način življenja in to spoštuje (G61)
- **Zavedanje, da je uporabnik napoten**
 - Socialna delavka se zaveda, da so uporabniki, ki so napoteni v nekaj prisiljeni oz. da to ni po njihovi lastni izbiri (C52)
 - Socialna delavka se zaveda, da so uporabniki, ki so napoteni lahko deležni negativnih posledic, če ne sodelujejo v obravnavi (C53)
 - Pomembno je, da se socialna delavka zaveda, ja uporabnik napoten in da zato še bolj previdno pristopi do njega (F86)
- **Sprejemanje uporabnikov, ki so napoteni in prostovoljnih uporabnikov**
 - Socialna delavka se ne more razveseliti samo prostovoljnih uporabnikov, saj bi to bilo zmotno razmišljanje (F95)
- **Sprejeti uporabnika takšnega kot je**
 - Pomembno je, da socialna delavka sprejme uporabnika takšnega kot je tudi ko stvari ne stečejo v skladu z njenimi pričakovanji (J97a)
- **Upoštevanje edinstvenosti uporabnika**
 - Socialna delavka se zaveda, da je vsak uporabnik edinstven in da ne more z vsemi delati na enak način (Č42)
 - Socialna delavka se zaveda edinstvenosti uporabnikov in ljudi na sploh (E64)
- **Zavedati se uporabnikove stiske**
 - Socialna delavka se mora zavedati uporabnikove stiske (J97b)
- **Vzeti si čas za uporabnika**

- Pomembno je, da si socialne delavke za uporabnike vzamejo čas in ne odreagirajo kot servis (I61)
- **Opolnomočiti uporabnika**
 - Naloga socialne delavke je, da opremi uporabnika, da bo zmozel sam (H103)
 - Uporabniki se bodo počutili opolnomočene, če bodo vedeli, da se še vedno lahko obrnejo na CSD (H104)
 - Če ljudje ne kličejo več na CSD pomeni, da najverjetneje ne potrebujejo več pomoči, da so se opolnomočili (H106)
 - Socialne delavke imajo znanja in strategije, s katerimi lahko pomagajo uporabnikom odkriti vire moči (I58)
- **Sprotno prilagajanje dela**
 - Dela z uporabniki ni mogoče natančno v naprej načrtovat, temveč ga je treba glede na dogajanje prilagajati sproti (Č44)
- **Seznanimi uporabnika z možnostmi**
 - Naloga socialne delavke je, da seznani uporabnika z možnimi oblikami pomoči (H100)
- **Iskati možnosti**
 - V primerih, ko ne gre vzpostaviti sodelovanja, socialna delavka ne zaključi zadeve temveč še naprej išče možnosti (J105)
- **Potrpežljivost**
 - Socialna delavka mora biti dovolj potrpežljiva (J97c, J98)
 - Socialna delavka mora biti potrpežljiva glede na kontekst dogajanja v svetu uporabnika (J99)
- **Videti male korake**
 - Socialna delavka pravi, da je potrebno gledat male korake in ne pričakovat rezultatov (G86)
- **Delo izven osnovnih okvirjev**
 - Socialna delavka je poleg nalog iz kataloga delala tudi na priskrbi za pomoč uporabnikom r materialnimi dobrinami in donacijami (B53)
 - Socialna delavka v okviru svoje službe že več kot 15 let obdaruje otroke in mladostnike, ki so v rejništvu ali so socialno ogroženi (B54)
- **Ne ravnati kot uradniki**

- Pomembno je, da tudi na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev socialne delavke ne obravnavajo uporabnike zgolj kot stranke (I64)
- **Ohraniti primerno čustveno distanco**
 - Pomembno je, da kadar uporabnik ne sprejme pomoči, da se socialna delavka ne vpleta preveč čustveno (E63)
- **Delo na sebi**
 - Pri delu na CSD-ju je pomembno, da socialna delavka dela na sebi (Č43)
 - Pri delu socialne delavke je pomembno konstantno delo na sebi (E65)
- **Seznanimi uporabnika, da lahko ponovno začne proces pomoči**
 - Pomembno je, da uporabnik ve, da lahko ponovno začne proces pomoči, če bi to še kdaj potreboval (H101, H102)
- **Dobro sodelovanje**
 - Socialna delavka v večini dobro sodeluje z uporabniki (J100)

-Vzpostavljajte delovnega odnosa

- **Težje ga je vzpostaviti z mladoletnimi osebami**
 - Največ težav je z mladoletnimi osebami, ki nimajo nekega cilja (J46)
 - Delo je zahtevno z mladolentimi osebami, ki se ne šolajo, imajo neprimerno družbo, izvajajo kazniva dejanja... (J47)
 - Pri mladoletnih osebah je najtežje vzpostaviti neko motivacijo (J48)
 - Pri ostalih napotnih uporabnikih je nekako lažje vzpostaviti odnos (J49)

-Soustvarjanje

- **Potek soustvarjanja rešitev**
 - Pri soustvarjanju socialna delavka uporabniku predstavi možnosti na podlagi katerih se on odloči kaj bo naredil (A52)
- **Rešitve niso dane**
 - Rešitve niso kar dane (H72)
- **Težko izvedljivo**
 - Težko je soustvarjati tako s prostovoljnimi kot z uporabniki, ki so napoteni (F60)
 - Soustvarjanja je v okviru institucij kot je CSD zelo malo (F61)
 - Do soustvarjanja je težko priti zaradi omejenosti z zakoni (F62a)
 - Do soustvarjanja je težko priti zaradi omejenosti s pristojnostmi (F62b)
 - Do soustvarjanja je težko priti zaradi negativnega prizvoka CSD-ja (F62c)

- Manj pogosta uporaba teoretičnih znanj

- **Na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev**
 - Na uveljavljanju pravic iz javnih sredstev se znanja manj pogosto uporabljajo (L24)

-Pomembno za delo

- **Človečnost**
 - Poleg strokovnosti je v socialnem delu pomembna človečnost (B52a)
- **Humanost**
 - Poleg strokovnosti je v socialnem delu pomembna humanost (B52b)
- **Senzibilnost**
 - Poleg strokovnosti je v socialnem delu pomembna senzibilnost (B52c)
- **Empatija**
 - Poleg strokovnosti je v socialnem delu pomembna empatija (B52č)
- **Veselje do dela**
 - Za doseganje dobrih rezultatov je pomembno, da imajo socialne delavke rade to kar delajo (B52d)
- **Odnos**
 - Socialni delavki se zdi pomemben odnos z uporabnikom (Č41a)
- **Delovne izkušnje**
 - Socialni delavki se zdijo pomembne izkušnje, ki jih pridobi z delom z uporabniki, ki so napoteni (Č41b)
- **Znanje iz fakultete**
 - Znanja in strategije, ki jih je socialna delavka pridobila na fakulteti, so uporabna (D106)
- **Kontinuirano učenje**
 - Socialna delavka pravi, da je pomembno, da se socialne delavke ves čas izobražujejo, dopolnjujejo svoja znanja in jih osvežujejo (D107)
- **Dostopnost do izobraževanj**
 - Pomembno je, da bi imeli podporo iz strani ministrstva v smislu, da bi socialnim delavkam bilo dostopnih več izobraževanj (D108)
- **Sodelovanje z drugimi institucijami**
 - Socialna delavka pravi, da je pomembno sodelovanje z drugimi institucijami (D109a)

- **Javna podoba socialnega dela**

- Socialna delavka pravi, da je pomembno kakšna je javna podoba socialnega dela (D109b)

- **Aktiven čas dela**

- Še posebej, ko gre za specifične težave je potreben aktiven čas, da se uredijo (G87)

-Vloga CSD-ja

- **Pomoč ljudem**

- Vloga CSD-ja je pomoč ljudem, da spet vzpostavijo neko ravnovesje (J24)
- Pomembno je, da uporabnik tekom srečanj spozna, da mu socialna delavka želi pomagat (J26)

- **Opolnomočiti uporabnike**

- Opolnomočenje uporabnikov je namen procesa pomoči (H107)

-Se izvaja na CSD-ju

- **Znanje iz fakultete**

- Znanje iz fakultete se uporablja na CSD-ju (D77b, D115)
- Znanje iz fakultete je prisotno pri delu na CSD-ju (D77c)

- **Jezik socialnega dela**

- Jezik opolnomočenja prihaja v ustaljeno prakso na CSD-jih (D78)

- **Socialno delo**

- Socialno delo se izvaja na CSD-jih (D110a)
- Na CSD-ju se trudijo delat socialno delo (D110b)

- **Uspešno socialno delo**

- Socialna delavka meni, da na CSD-ju delajo dobro (D114)

- **Delo na izboljšanju javne podobe socialnega dela**

- Na CSD-ju se trudijo izboljšati javno podobo socialnega dela (D110c)

-Socialno delo

- **Je raznoliko**

- Delo socialne delavke je pestro, zanimivo in polno izzivov (J106)

- **Uporabniki sprejemajo kot dobro**

- Uporabniki sprejemajo socialno delo kot dobro (D116)

- **Se krepi**

- Socialna delavka meni, da se socialno delo krepi (D111)

- Socialno delo se krepi tudi v povezavi z drugimi institucijami (D118)
- **Krepitev je odvisna od socialnih delavk**
 - Socialna delavka se zaveda, da je veliko odvisno socialnih delavk samih na kakšen način se socialno delo krepi (D112)
- **Potek dela je odvisen od socialne delavke**
 - Veliko je odvisno od tega kako vsaka posamezna socialna delavka dela (D113)
- **Ni poimenovanja znanj**
 - Socialna delavka pri delu ne poimenuje znanja in strategije (D117)

-Širši družbeni problem

- **Javna podoba CSD-ja**
 - Javna podoba centra za socialno delo je šibka (D15)
 - Javna podoba bi lahko vplivala tudi na to, da bi uporabniki prišli z več zaupanja (D109c)
 - Javna podoba bi lahko vplivala tudi na to, da bi uporabniki prišli z več upanja (D109č)
 - Javna podoba bi lahko vplivala tudi na to, da bi uporabniki prišli na CSD z realnimi pričakovanji (D109d)
- **Nepoznavanje storitev CSD-ja**
 - Uporabniki ne vedo kakšne vse storitve se izvajajo na CSD-ju (I60)
- **Pričakovanja uporabnikov**
 - Uporabniki prihajajo na center za socialno delo z nerealnimi pričakovanji (D16a)
 - Pričakovanja do CSD-ja so običajno visoka, ker uporabniki pridejo tja, ko so težave že velike (H109)
- **Pričakovanja tretjih oseb**
 - Uporabniki so lahko napoteni iz strani "tretjih oseb" (F25)
 - Ko ljudje napotujejo uporabnika na CSD, imajo oni neka pričakovanja, ne pa uporabnik sam (H29)
 - Pojavljajo se pričakovanja "tretjih oseb" (H42)
- **Potreba po takojšnjem reševanju težav**
 - Pomembno je, da se začne čim prej delat na problemu, če ne je zadeve težje reševati (H108)
- **Nesprejemanje odgovornosti**

- Socialna delavka opaža, da v današnjem času ljudje pogosto ne želijo sprejeti odgovornosti (D100)

-Primeri iz prakse

- **Primer dobre prakse**
 - Socialna delavka je uspešno sodelovala z mladostnico (B51)
 - Socialna delavka je uspešno sodelovala z uporabnikoma na področju nasilja v družini (D105)
 - Primer iz prakse pri katerem je bil uporabnik hvaležen za vztrajnost socialne delavke (G85)
 - Primer iz prakse pri katerem se je uporabnica opolnomočila (H105)
 - Socialna delavka je uspela vzpostaviti dober odnos z uporabnico, ki je bila oseba z izkušnjo nasilja (I56)
- **Primer iskanja več možnih rešitev**
 - Primer iz prakse pri katerem je socialna delavka z uporabnikom iskala več možnih rešitev (E61)
- **Primer z dvojno vlogo socialne delavke**
 - Primer iz prakse pri katerem se je socialna delavka znašla v dvojni vlogi (G84)
- **Primer s povzročiteljem zlorabe**
 - Primer iz prakse pri katerem je socialna delavka delala s povzročiteljem zlorabe (K59)

9.5 Odnosno kodiranje

Model izkušenj socialnih delavk pri delu z uporabniki, ki so napoteni na CSD (shematičen prikaz)

<u>Izkušnje glede na področje dela</u>
Varstvo otrok in družine
<u>- Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni</u>
Kjer je prisotno nasilje
Kjer se izvajajo ukrepi
<u>-Občasno ali redko srečevanje z uporabniki, ki so napoteni</u>
Predhodno svetovanje

Razveze zakonskih zvez in razpadi zunajzakonskih skupnosti

Rejništvo

-Vzrok za napotitev

Izrečen ukrep prepovedi približevanja

Sum o izvajanju nasilja

Zanemarjanje mladoletne osebe

Težave v vedenju učenca

Sum o kaznivem dejanju

Alternativno kaznovanje

Družbeno koristno delo

-Formalna napotitev

Napotitev s strani sodišča

Napotitev s strani policije

Napotitev s strani šole

Napotitev znotraj CSD-ja

-Različni viri napotitve

Napotitev na podlagi opažanj drugih ljudi

-Uspešna znanja in strategije

Znanje iz fakultete

Znanje iz predmeta socialno delo z družino

Mediacija

Realitetna terapija

Igra vlog

Delo v paru

-Vzpostavljanje delovnega odnosa

Težje ga je vzpostaviti z mladoletnimi osebami

Varstvo odraslih

-Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni

Kjer se izvajajo ukrepi

Kjer je prisotno nasilje

Na področju težav v duševnem zdravju

Kjer gre za vključitev v institucionalno varstvo

Kjer gre za odvisnosti

Pri kazenskih zadevah

- Občasno srečevanje z uporabniki, ki so napoteni

Nekaj uporabnikov je napotениh

Nekaj uporabnikov je posredno napotениh

-Vzrok za napotitev

Izrečen ukrep prepovedi približevanja

Sum o izvajanju nasilja

Sum o kaznivem dejanju

-Formalna napotitev

Napotitev s strani institucij

Napotitev s strani sodišča

Napotitev s strani policije

Napotitev s strani zdravstva

Napotitev s strani CSD-ja

-Neformalna napotitev

Napotitev s strani sorodnikov

Napotitev s strani sosedov

-Različni viri napotitve

Napotitev na podlagi opažanj drugih ljudi

-Uspešna znanja in strategije

Znanje iz fakultete

Mediacija

Realitetna terapija

Tehnike izpraševanja

-Uporabniki

Uvid v problem

Včasih ne sprejmejo pomoči

Varstvo ljudi z ovirami

-Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni

Kjer gre za vključitev v institucionalno varstvo

-Potek dela

Prilagajanje uporabniku

-Formalna napotitev

Napotitev s strani institucij

-Uspešna znanja in strategije

Znanje iz fakultete

Skrbništvo

-Potek dela

Prilagajanje uporabniku

-Formalna napotitev

Napotitev s strani institucij

-Različni viri napotitve

Napotitev z več strani

-Uspešna znanja in strategije

Znanje iz fakultete

Sodelovanje z institucijami

Delovna skupina za področje skrbništva

Sodelovanje s sodelavci in drugimi strokovnjaki

Socialnovarstvene storitve

-Uspešna znanja in strategije

Znanje iz fakultete

-Uporabniki

Za storitve je potrebna prostovoljnost

Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev

-Občasno in redko srečevanje z uporabniki, ki so napoteni

-Potek dela

Pogovor z uporabnikom

Pregled vloge

Predstaviti postopek do izdaje odločbe

Dopolnitev vloge

-Uspešna znanja in strategije

Znanje iz prakse

Znanja od starejših sodelavk

-Uporabniki

Pridejo samo po tisto kar nujno potrebujejo

-Manj pogosta uporaba teoretičnih znanj

Vodstvo enote

-Pogosto srečevanje z uporabniki, ki so napoteni

Vsa področja dela

-Potek dela

Delo na zahtevo uporabnikov

V obliki pogovorov

Izkušnje glede na razlike pri delu z uporabniki, ki so napoteni od uporabnikov, ki so prostovoljni

-Uporabniki, ki so napoteni

Ne pridejo po lastni želji

Imajo negativen pristop do socialnih delavk

Imajo odpor do CSD-ja

Zanikajo svoje težave

Bolj zadržani

Potrebujejo več časa

Manj motivirani

Si drugače interpretirajo problem kakor socialna delavka

Pri delu z njimi je težje uporabljati znanja iz fakultete

Težje je priti do svetovalnega dela

Predstavljajo izziv

Pomembnost udeležbe

Možnost izbire

Delo z njimi ni nujno slabo

Občutek gotovosti

-Prostovoljni uporabniki

Pripravljeni sodelovati

Možnost svetovalnega dela

Bolj motivirani

Prej se oblikuje načrt

Potrebujejo manj časa

Opravijo naloge

Že oblikovani cilji

Pričakovanja

Iskanje možnosti za uresničitev lastnih ciljev

Pridejo samo po tisto kar nujno potrebujejo

Postaviti meje pričakovanjem

Odvisnost od pomoči

Občutek negotovosti

-Glede na prostovoljnost

Razlika v poteku dela

Razlika v odnosu

Razlika v klimi pogovora

Razlika v času

Razlika v motivaciji

Prostovoljnost kot dobro izhodišče

-Pri obojih

Vzdrževati strukturo pogovora

Načrt dela

Iskanje virov moči

Uporaba koncepta delovnega odnosa

Raziskovati možne oblike pomoči

-Vpliv na sodelovanje

Raznolikost primerov

Osebnost

Naravnost

Prepričanje

Motivacija

Komunikacija

Tema sodelovanja

Odpor

Dvojna vloga

Izkušnje glede na uporabo znanj in strategij

-Uspešnost pri delu

Več je znanja, bolj je delo uspešno

Znanje iz fakultete

Obnavljanje znanja

Koncept delovnega odnosa

Znanje iz predmeta socialno delo z družino

Mediacija

Realitetna terapija
Zakonodaja
Delo v paru
Igra vlog
Supervizija
Sodelovanje s sodelavci in drugimi strokovnjaki
Delovne izkušnje
Več je izkušenj, bolj je delo uspešno
Raziskovanje
Samoraziskovanje
Intuicija
Motiviranje uporabnikov
Predstaviti uporabniku sodelovanje kot možnost
-Neuspešnost pri delu
Nekateri primeri
Delo brez uporabe znanj in strategij
Delo brez koncepta delovnega odnosa
-Različna uspešnost pri delu
Tehnika zrcaljenja
- Vpliv na uspešnost
Motivacija uporabnikov
Mišljenje uporabnikov
Pripravljenost na dolgotrajen proces pomoči
Omejitve pri delu

Izkušnje glede na kompetence

Kaj bi potrebovale za boljšo kompetentnost

-Podpora
Imeti priložnost ubesediti svoje občutke
Mediji
Ministrstvo
Iz sistema države
-Spremembe
Varstvo osebnih podatkov

Bolj ustrezno sprejemanje zakonodajnih aktov
-Drugačen odnos uporabnikov do socialnih delavk

-Izobraževanja

Različne vrste izobraževanja

Obnavljanje znanja

Izpopolnjevanje znanja

Na temo sodelovanja z uporabniki, ki so napoteni

Izobraževanja iz drugih področij

Učenje različnih tehnik pri pogovoru

Izobraževanja iz področja dela, ki ga opravlja socialna delavka

Organizirano iz strani nadrejenih

-Javna podoba socialnega dela

-Uveljavitev socialnega dela

-Ustrezni delovni pogoji

Kaj pripomore k boljši kompetentnosti

Socialna delavka sama

Spremljanje zakonodaje

Pobude pri spremembah zakonodaje

Aktivnost v skupinah

Več supervizij

Supervizije za posamezno področje dela

Timsko sodelovanje

Izmenjevanje izkušenj med strokovnimi delavci

Delovne izkušnje

Veselje do dela

Delo na sebi

Postaviti prave meje
