

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA

**NALOGE IN KOMPETENCE SOCIALNIH DELAVCEV NA CENTRU ZA
SOCIALNO DELO DOLENJSKA IN BELA KRAJINA, ENOTA NOVO MESTO**

MARIJA DUJIĆ

Ljubljana, 2020

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA
**NALOGE IN KOMPETENCE SOCIALNIH DELAVCEV NA CENTRU ZA
SOCIALNO DELO DOLENJSKA IN BELA KRAJINA, ENOTA NOVO MESTO**

Mentorica: doc. dr. Bojana Mesec

Marija Dujić

Ljubljana, 2020

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici doc. dr. Bojani Mesec za sprejeto mentorstvo, strokovno pomoč in vodenje pri nastajanju diplomskega dela.

Hvala strokovnim delavcem, ki so si vzeli čas in sodelovali pri moji raziskavi.

Hvala vsem, ki so mi pomagali.

Iskrena hvala moji družini, ki mi je stala ob strani in me podpirala.

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI:

Ime in priimek: Marija Dujić

Naslov naloge: Naloge in kompetence socialnih delavcev na Centru za socialno delo Dolenjska in Bela Krajina, Enota Novo mesto

Kraj: Ljubljana

Leto: 2020

Št. strani: 99 **Št. prilog:** 5

Mentorica: doc. dr. Bojana Mesec

Deskriptorji: socialno delo, naloge socialnega delavca, javna pooblastila, kompetence, izobrazba, center za socialno delo, usklajevanje delovnega in zasebnega življenja

Povzetek:

V svoji diplomski nalogi sem v teoretičnem delu predstavila sistem socialnega varstva, značilnosti socialnega dela in ključna področja socialnega dela. Predstavila sem tudi obstoječe okvirje o kompetencah. V drugem delu sem predstavila načrt raziskave ter dobljene rezultate, sklepe in predloge na temelju dognanj iz raziskave. Raziskavo sem izvajala na Centru za socialno delo Dolenjska in Bela krajina, Enota Novo mesto. Namen diplomske naloge raziskati delovne naloge socialnih delavcev na ključnih področjih, kakšno znanje potrebujejo, kaj jim predstavlja največji izziv, kako se počutijo v kolektivu, s čim so zadovoljni na svojem delovnem mestu in kaj bi spremenili. Z neslučajnostnim vzorcem je bilo zajeto 5 strokovnih delavk z različnih področij dela na CSD DBK. Intervjuji so bili kvalitativno obdelani in analizirani. Ugotovljeno je, da so strokovne kompetence pridobljene z formalnim izobraževanjem ali neformalnim izobraževanjem ključnega pomena pri opravljanju delovnih nalog na posameznem področju v socialnem delu. Socialni delavci se na delovnem mestu srečujejo s specifičnimi izzivi, ki so vezani na področje dela. Občutijo preobremenjenost zaradi nalaganja novih delovnih nalog ter časovno stisko zaradi dokumentiranja, poročanja in beleženja. Potrebna je splošna kadrovska okrepitev, saj bi z njo rešili ali ublažili stiske in ovire s katerimi se srečujejo socialni delavci. Ugotovljeno je, da so možnosti za usklajevanje zasebnega in delovnega življenja dobre. V lastnostih iz katerih zaposleni črpajo zadovoljstvo in vidijo prednosti v usklajevanju zasebnega in delovnega življenja je potrebno še naprej krepiti in ohraniti. Te lastnosti vplivajo na počutje v kolektivu, ki je tudi ocenjeno kot dobro s prostorom za izboljšave. Vodstvo ima ključno vlogo v kolektivu in je potrebno, da še naprej namenja veliko pozornosti v ponujanju fleksibilnosti. V diplomski nalogi so tudi podani predlogi za izboljšanje.

Title: Tasks and competencies of social workers in the center for social work Dolenjska and Bela krajina, Unit Novo mesto

Descriptors: social work, tasks of social worker, public authorizations, competencies, education, center for social work, coordinating work life and private life

Abstract:

In my thesis, in the theoretical part I presented the social protection system, characteristics of social work and key areas of social work. I also wrote about the existing theoretical frame on competencies. The second part stands for the research plan and the results that were obtained, conclusions and proposals that are based on the findings. I conducted my research at the Center for Social Work Dolenjska and Bela krajina, Novo mesto unit. The purpose of the research is to investigate work tasks of social workers in key areas, what knowledge do they need, what do they see as the biggest challenge, how do they feel in the work team and what makes them happy in their workplace and what would they change. The non-random sample included 5 professionals from different fields of social work ad CSD DBK. The interviews were qualitatevly processed and analyzed. It has beed established that professional competencies acquired trough formal education or non-formal education are of key importance in perfoming work tasks in a particular field in social work. Social workers in the workplace face specific challenges related to the field of work. They feel overwhelmed by imposition of new work tasks and time constraints from documenting, reporting and recording. A general reinforcement of staff is needed as it would solve or alleviate the hardships and obstacles faced by social workers. Opportunities for managing private and working life have been found to be good. In the qualities from which employees draw satisfaction and see advantages in managing private and working life it is necessary to continue to strengthen and maintain. These qualities affect the well-being of the team, which is also rated as good with room for improvement. Management has a key role to play in the work team and needs to continue to pay close attention to offering flexibility. The diploma thesis also contains suggestions for improvement.

Kazalo vsebine

1	TEORETIČNI UVOD	1
1.1	SOCIALNO DELO	1
1.1.1	Značilnosti socialnega dela in delo socialnih delavk in delavcev	2
1.1.2	Centri za socialno delo	3
1.1.3	Center za socialno delo Dolenjska in Bela krajina, Enota Novo mesto	4
1.1.4	Naloge centrov za socialno delo	5
1.1.5	Prva socialna pomoč	6
1.1.6	Materialna pomoč	7
1.1.7	Varstvo otrok in družine	10
1.1.8	Varstvo odraslih	12
1.1.9	Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja	13
1.2	KOMPETENCE	13
1.2.1	Definicija pojma kompetence	13
1.2.2	Kompetence v socialnem delu	14
1.2.3	Praktično usposabljanje in izobraževanje na Fakulteti za socialno delo	15
2	FORMULACIJA PROBLEMA	17
2.1	Raziskovalna vprašanja	18
3	METODOLOGIJA	19
3.1	Vrsta raziskave	19
3.2	Merski instrument in viri podatkov	19
3.3	Populacija	20
3.4	Zbiranje podatkov	21
3.5	Obdelava in analiza podatkov	21
4	REZULTATI IN RAZPRAVA	23
4.1	Področje dela	23
4.2	Delovne naloge	24
4.3	Kompetence	25
4.4	Izzivi	26
4.5	Potrebne spremembe	28
4.6	Lastnosti delovnega mesta	28
4.7	Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja	29
4.8	Zaznava vodstva	30
4.9	Počutje v kolektivu	31
5	SKLEPI	32

6 PREDLOGI	35
7 UPORABLJENA LITERATURA IN VIRI	37
7.1 Literatura	37
7.2 Pravni viri	39
7.3 Ostali viri	40
8 PRILOGE	41
8.1 Vprašalnik.....	41
8.2 Transkripti intervjujev	42
8.3 Odprto kodiranje.....	55
8.4 Osno kodiranje.....	82
8.5 Odnosno kodiranje.....	90

1 TEORETIČNI UVOD

Cilj centrov za socialno delo je nuditi pomoč uporabnikom, ki pomoč potrebujejo, in jim nuditi storitve, s katerimi uporabniki izrabijo svoje pravice, da bi izboljšali socialno funkcioniranje in povečali kakovost življenja (Zastrow, 1992). Lahko bi se reklo, da socialni delavec pri svojem delu spretno uporablja svoja znanja in kompetence, vrednote in etiko socialnega dela z namenom, da uporabnikom zagotovi potrebno pomoč in uresničuje še druge cilje socialnega dela. V vsem se zrcalijo profesionalne in osebne kvalitete posameznega socialnega delavca, saj jih socialni delavec v procesu temeljne prvine socialnega dela ponotranji (Milošević Arnold in Poštrak, 2003). Rapoša Tajnšek (1997) vidi socialno delo povsod. Najdemo ga lahko v šolah, socialnih zavodih, bolnišnicah, zaporih, policiji, vojski, v materinskih domovih, pri delu z otroki in odraslimi ter z etničnimi in drugimi manjšinami. S tem se strinja tudi Flaker (2003) in dodaja, da v navedenih sistemih in sektorjih socialni delavci opravljajo različne metode in vloge. Njihovo delo se precej razlikuje glede na sektor, v katerem delajo in katere tehnike in metode morajo uporabljati. Prav tako ga najdemo v delovnem okolju. Socialno delo v delovnem okolju je posebno področje. Vsebuje politiko in storitve, namenjene urejanju in usklajevanju osebnih in organizacijskih potreb v delovni organizaciji, humanizaciji dela in izboljšanju kakovosti delovnega življenja. Delovno okolje je prostor, v katerem večina zaposlenih odraslih preživlja večino svojega časa, tam tudi gradi svojo identiteto, zadovoljuje osebne in socialne potrebe ter pridobila večinski del svojega dohodka (Rapoša Tajnšek, 1997). Znanje je postavljeno na prvo mesto, saj v razvitih deželah največ prispeva k rasti družbenega razvoja (Svetlik, 1995).

1.1 SOCIALNO DELO

Socialno varnost zagotavlja država z ukrepi na različnih področjih. Ta področja vključujejo zdravstvene, delovnopravne, stanovanjske, izobraževalne in druge vidike. Pomemben del zagotavljanja socialne varnosti je področje socialnega varstva, ki skupinam in posameznikom, ki nimajo dovolj sredstev za preživljanje, omogoča razne storitve in denarne prejemke (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2019). Po Milošević Arnold in Poštrak (2003) je področje socialnega varstva primarno področje socialnega dela.

Zakon o socialnem varstvu (v nadaljevanju: ZSV) določa, da socialno varstvena dejavnost obsega preprečevanje in reševanje socialne problematike posameznikov, družin in skupin prebivalstva, ter da so pravice po tem zakonu, ki obsegajo storitve in ukrepe, namenjene preprečevanju in reševanju socialnih stisk in težav posameznikov, družin in skupin prebivalstva (Zakon o socialnem varstvu, 2007).

Socialno varstvo je lahko razumljeno kot storitvena dejavnost oziroma skupek opravil, ki pomagajo pri odpravljanju socialne stiske, izboljšujejo kvaliteto življenja ljudi ter zagotavljajo socialno varnost. Elemente nalog, ki jih strokovni delavci v socialnem varstvu opravljajo, lahko razdelimo na:

- sredstva (potrebna za vzdrževanje minimalnega dohodka, pomoč pri stiskah, vzdrževanje ali višanje kvalitete življenja),
- storitve (naloge, dejavnosti, ki jih strokovni delavec opravlja kot odgovor na potrebo uporabnika),
- programi (skupinske dejavnosti, ki so ustvarjanje za reševanje ali izboljševanje skupnih problematik),
- ureditve (javna pooblastila, naloge, ki jih strokovni delavec opravlja v skladu z zakonsko ureditvijo) (Flaker, 2015).

1.1.1 Značilnosti socialnega dela in delo socialnih delavk in delavcev

Socialno delo kot stroka temelji na predpostavki, da človek potrebuje drugo osebo, nekoga iz družbenega okolja takrat, ko sam ne zmore več obvladovati svoje težave. Dejstvo je, da se človek skozi življenje sreča z različnimi uspešnimi trenutki, a tudi z nekaterimi nevarnimi. Nevarni so tisti, ki lahko osebo s časom preobremenijo in tako potrebuje pomoč za premagovanje le-teh. V primeru odsotnosti socialne mreže posameznik pride v stik z družbenimi institucijami, med katerimi deluje tudi stroka socialnega dela (Stritih, 1998). Ravno socialno delo je uporabna znanost, ki temelji na pomoči ljudem pri doseganju ali ohranjanju sposobnosti za socialno funkcioniranje (Milošević Arnold in Poštrak 2003). Čačinovič Vogrinčič (2008) predmet socialnega dela opredeli kot pomoč, ki je namenjena posamezniku, družini, skupni ali skupnosti. Deluje kot podpora pri reševanju kompleksnih psihosocialnih problemov. Flaker (2012) nameni pozornost na pomen sodelovanja in soustvarjanja z uporabniki, saj je potrebno delati z ljudmi, uporabniki in ne delati socialnega dela posredno. Ravno zato je socialno delo zelo težko definirati; je zelo kompleksen družbeni

pojavnost in »ni zgolj profesionalna dejavnost, ampak kontinuirana in pomembna človeška dejavnost« (Milošević Arnold in Poštrak, 2003).

V družbi ima socialno delo zaradi svoje specifičnosti mesto povsod, kjer ljudje bivajo in delujejo. Cilj socialnega dela je, da se razvija na vseh področjih življenja. Tam, kjer se ljudje izražajo in zadovoljujejo svoje življenjske in družbene potrebe in dejavnosti, ki so namenjene za pridobivanje sredstev. Socialno delo se kot strokovna veda razvija na raznolikih področjih in še vedno se širi na nova. Posledično lahko rečemo, da je stroka socialnega dela enotna in raznolika glede na področje izvajanja, saj se je specializirala glede na potrebe posameznega področja (Pogačnik, 1984).

V socialnem delu je izjemnega pomena soustvarjanje in krepitev konteksta za razvoj sprememb v smeri optimalnega razpleta problema, zaradi katere se je uporabnik obrnil po pomoč na socialno delavko (Čačinovič Vogrinčič in Šugman Bohinc, 2000).

Večina področij delovanja socialnega dela vsebujejo element prostovoljnosti. Uporabniki se obrnejo na ustrezno institucijo in sami poiščejo pomoč in podporo. Socialne delavke tako pri svojem delu uporabijo specifična znanja in terminologijo, ki je značilna za posamezno področje (Milošević Arnold in Poštrak, 2003)

Šugman Bohinc (2006) opiše uporabnike, ki jih lahko opredelimo kot neprostovoljne uporabnike. Takšni uporabniki izrabijo psihosocialne storitve, čeprav za njih niso zaprosili. V takšen okvir lahko umestimo zapornike ali druge osebe, ki jim je bila storitev socialne ustanove bila predpisana z zakonsko odredbo. Takšnim uporabnikom lahko tudi rečemo mandatni uporabniki. Lahko gre tudi za uporabnike, ki doživljajo pritisk, da se vključijo v storitev, recimo sorodnik vpliva na osebo, da privoli v storitev.

1.1.2 Centri za socialno delo

Centri za socialno delo so osrednja strokovna institucija na področju socialnega varstva. Strokovni delavci na centrih pomagajo pri prepoznavanju socialne stiske ali težave in seznanijo z možnostmi socialnovarstvenih storitev (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2020).

Leta 1961 je bil ustanovljen prvi center za socialno delo. Lahko bi rekli, da je ustanovitev centra za socialno delo sledila ustanovitvi Šole za socialno delo leta 1955, saj je Ministrstvo v tistem času imelo posluš za izobraževanje delavcev na področju socialnega dela (Zaviršek in

Leskošek, 2006). Center za socialno delo je bil v Mariboru kot samostojna služba za socialno skrbstvo. Postopek se je delil na strokovni in upravni del. Strokovni del je spadal pod pristojnost centra za socialno delo, upravni pa pod upravne okraje. S sprejemom Zakona o socialnem varstvu in reformo uprave leta 1995 so se centri za socialno delo uveljavili kot institucije, ki opravljajo in izvajajo javna pooblastila in naloge (Kovač, 2007).

S 1. 10. 2018 je nastala nova organizacijska struktura centrov za socialno delo v Sloveniji. Pred 1. 10. 2018 je v Sloveniji delovalo 62 samostojnih centrov za socialno delo. Z novo organizacijsko strukturo je nastalo 16 centrov za socialno delo, ki se jim reče območni centri, ki pokrivajo večje področje – regijo v Sloveniji. Pred spremembo se je center, ki ga raziskujem, imenoval Center za socialno delo Novo mesto; danes se imenuje Center za socialno delo Dolenjska in Bela krajina, Enota Novo mesto. Na Enoti Novo mesto delujejo skupne službe območnega centra, ki poleg enote Novo mesto pokriva še Enote Metlika, Trebnje in Črnomelj, ki so pred spremembo delovali kot samostojni centri. Območni center ter Enota Novo mesto skupaj zaposlujeta okoli 40 zaposlenih. Enota Novo mesto kot največja enota v regiji ima tudi največ zaposlenih strokovnih delavcev na posamičnih področjih socialnega dela (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2020).

Sprememba s 1. 10. 2018 posega zgolj v način delovanja in organiziranja centrov za socialno delo. Pravice, ki se na centrih za socialno delo uveljavljajo ostajajo nespremenjene (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2020).

1.1.3 Center za socialno delo Dolenjska in Bela krajina, Enota Novo mesto

Center za socialno delo Dolenjska in Bela krajina, Enota Novo mesto, pod takim imenom deluje od reorganizacije centrov za socialno delo, ki je v veljavo stopila dne 1. 10. 2018. Pred reorganizacijo je isti center za socialno delo nosil ime Center za socialno delo Novo mesto. CSD Dolenjska in Bela krajina, Enota Novo mesto, deluje na sedežu na naslovu Resslerova ulica 7 B, 8000 Novo mesto. Izvaja javna pooblastila in naloge po različnih predpisih in podzakonskih aktih. Deluje na območju, ki vključuje občine Novo mesto, Dolenjske Toplice, Mirna Peč, Straža, Škocjan, Šmarješke Toplice, Šentjernej in Žužemberk. CSD Dolenjska in Bela krajina, Enota Novo mesto, sodeluje z različnimi ustanovami, organizacijami in zavodi. Sodeluje z Rdečim križem, Karitasom, Domom za starejše Novo mesto, Splošno bolnišnico Novo mesto, Zdravstvenim domom Novo mesto, Varstveno delovnim centrom Novo mesto in

drugimi. Aktivni programi, ki jih izvajajo v sodelovanju z CSD Dolenjska in Bela krajina, Enota Novo mesto, je skupina za rejnike, ki deluje od leta 2004, skupina »Znova«, ki deluje od leta 2017 in projekt »donirana prehrana«.

1.1.4 Naloge centrov za socialno delo

Zakon o socialnem varstvu določi obseg nalog, ki jih centri za socialno delo opravljajo. Naloge, ki jih center za socialno delo opravlja, so z zakonom poverjene kot javna pooblastila in naloge, ki jih centrom za socialno delo nalagajo drugi predpisi. Poleg tega center za socialno delo opravlja tudi:

- storitve socialne preventive,
- storitve prve socialne pomoči,
- pomoč družini na domu,
- storitve osebne pomoči,
- storitve pomoči družini za dom,
- organizira skupnostne akcije za socialno ogrožene skupine prebivalstva,
- nalogo interventne službe,
- druge storitve in naloge, če so potrebne zaradi odpravljanja socialnih stisk in težav v okolju,
- dejavnost kot učno bazo za prakso študentov socialnega dela (Zakon o socialnem varstvu, 2007, 49. člen).

Zakon o socialnem varstvu Skupnosti centrov za socialno delo Slovenije podeljuje javno pooblastilo, da na področju izvajanja dejavnosti centrov za socialno delo določa katalog nalog, ki jih izvajajo centri za socialno delo kot socialno varstvene storitve kot javna pooblastila in kot naloge na podlagi drugih predpisov. Poleg tega Skupnost določa standarde in normative za izvajanje posameznih nalog (Zakon o socialnem varstvu, 2007, 68. c člen).

Socialne delavke, ki opravljajo naloge po javnih pooblastilih, se morajo odločiti o določenem ukrepu v omejenem časovnem obdobju in z določenim vrstnim redom. Izvajanje javnih pooblastil socialnim delavkam nalaga ukrepanje, medtem ko upravni postopek varuje pravice ljudi in določa opravila, ki jim morajo slediti (Flaker, 2003).

Skupnost centrov za socialno delo Slovenije skrbi za redno dopolnjevanje kataloga ter standardov in normativov v skladu z nalogami centrov za socialno delo (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2020).

Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo, je razdeljen po vsebinskih področjih, znotraj katerih so opredeljene strokovne naloge; vsaka ima svoj naslov, opredeljen namen, kaj se želi z izvajanjem naloge doseči, komu je namenjena, kdo so uporabniki, katere so pravne podlage za izvajanje te naloge ter kdo lahko nalogo izvaja. Opredeljen je tudi skupni normativ oziroma čas, ki je predviden za vsako nalogo (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2020).

Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo, je razdeljen na javna pooblastila in naloge po zakonu, socialnovarstvene storitve in naloge centra za socialno delo v vlogi koordinatorja v lokalni mreži pluralnih programov socialnega varstva.

Javno pooblastilo ni vsaka naloga, ki je centrom za socialno delo naložena z zakonom. Naloge imajo značaj javnega pooblastila takrat, ko pomenijo odločanje o pravicah, obveznostih in pravnih koristih posameznika (Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo, 2007).

Katalog ni zgolj seznam nalog, ampak vsebuje tudi postopke in sinteze metod, ki se v socialnem delu uporabljajo. Posledično se združujeta praksa in teorija socialnega dela (Flaker, 2003).

1.1.5 Prva socialna pomoč

Prva socialna pomoč sodi pod socialno varstvene storitve, ki so namenjene preprečevanju socialnih stisk in težav. Obsegajo aktivnosti in pomoč za samopomoč posamezniku, družini in skupinam prebivalstva (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2020).

Prvo socialno pomoč lahko opišemo kot pomoč pri prepoznavanju in opredelitvi socialne stiske in težave uporabnika, oceno možnih rešitev ter seznanitev uporabnika o vseh možnih oblikah socialnovarstvenih storitev in dajatev, ki jih lahko uporabnik uveljavi. Obsega tudi iskanje mreže, programov ali izvajalcev, ki nudijo storitve oziroma dajatve, ki jih uporabnik v tistem času potrebuje (Zakon o socialnem varstvu, 2007).

Prva socialna pomoč vsebuje elemente nalog, ki jih lahko zaznamo tudi pri drugih socialnovarstvenih storitvah in pri javnih pooblastilih. Pri področjih varstva otrok in družine, varstva odraslih ter materialne pomoči je nujno uporabiti prvo socialno pomoč, saj je na vseh področjih potreben element prepoznavanja in opredelitve socialne stiske in težave uporabnika, da se lahko storitev in pomoč izvede čim boljše.

Prva socialna pomoč se začne z uvodnim pogovorom z uporabnikom. V uvodnem pogovoru je potrebno spodbuditi uporabnika, da podeli čim več o svojih stiskah in težavah, zaradi katerih je poiskal pomoč na centru za socialno delo. Pomembno je, da socialna delavka pridobi pomembne podatke o uporabniku in njegovi stiski. Socialna delavka pomaga uporabniku, da sam izrazi stališča o razmerah, v katerih se je znašel in oceni svojo stisko. Socialna delavka uporabniku ponudi pomoč in podporo. Pomaga mu, da prepozna svoje stiske in težave. Skupaj v delovnem odnosu iščeta možne predloge za rešitev konkretnih težav. Pomembno je, da socialna delavka upošteva želje in pričakovanja uporabnika. Socialna delavka kot strokovnjak na svojem področju predstavi možne rešitve, storitve, pravice in pogoje, pod katerimi lahko storitve uporablja in uveljavlja pravice ter nudi pomoč pri izpolnjevanju zahtevkov in vlog. Uporabnika napoti drugim institucijam, organom, ki lahko ponudijo ustrezno pomoč. Za vse je potrebno ustrezno dokumentacijo in zapise (Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo, 2007).

1.1.6 Materialna pomoč

Materialna pomoč spada med javna pooblastila in naloge po zakonu. V Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo (v nadaljevanju: Katalog javnih pooblastil), je materialna pomoč razdeljena na denarne socialne pomoči ter starševsko varstvo in družinske prejemke (Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo, 2007).

Zakon o starševskem varstvu in družinskih prejemkih (2014) ureja pravice iz naslova zavarovanja za starševsko varstvo. Materinski dopust in nadomestilo se prične 28 dni pred predvidenim datumom poroda otroka. Materinski dopust je namenjen pripravi na rojstvo in skrbi in negi otroka. Materinski dopust traja 105 dni. Pravico do materinskega dopusta ima oče v primeru, če mati otroka umre, zapusti otroka ali ni sposobna za nego in varstvo otroka na podlagi mnenja zdravnika specialista. Druga oseba lahko izrabi materinski dopust v

primeru, če je mati mladoletna in ima status šolanja (študent, dijak ipd.). Starševski dopust je namenjen obema staršema; vsak ima pravico do 130 dni. Oče lahko v celoti prenese 130 dni starševskega dopusta na mater otroka; mati otroka lahko na očeta prenese zgolj 100 dni. V izjemnih primerih lahko oče ali druga oseba v celoti grede na starševski dopust. Starševski dopust je namenjen negi in varstvu otroka in traja 260 dni. Če je pri otroku ugotovljena motnja v telesnem ali duševnem zdravju in otrok še ni dopolnil starosti 18 mesecev, se starševski dopust podaljša za 90 dni. Očetovski dopust je namenjen očetu, da skrbi in varuje otroka. Oče otroka ali druga oseba, ki dejansko neguje in varuje otroka, ima pravico do očetovskega dopusta v trajanju 30 dni. V primeru rojstva dvojčkov ima oče pravico do očetovskega dopusta v trajanju 40 dni. V primeru rojstva več hkrati živorojenih otrok se očetovski dopust podaljša za vsakega otroka 10 dni. Pravico do krajšega delovnega časa in pravica do plačila prispevkov za socialno varnost zaradi starševstva ima oseba, ki ima roditeljsko pravico in dejansko skrbi za enega ali več otrok. Starš lahko pravico izrabi na podlagi pogodbe o zaposlitvi ali sklenjenega aneksa k zaposlitvi, ki določa zmanjšano tedensko obveznost. Starš enega otroka lahko pravico izrabi do izpolnjenega tretjega leta starosti otroka. Starš dveh otrok ali več lahko pravico izrabi do zaključenega prvega razreda osnovne šole mlajšega otroka. Eno leto uporabe pravice je neprenosljivo za drugega starša. Pravico do plačila prispevkov za socialno varnost v primeru štirih ali več otrok lahko izrabi oseba, ki neguje in varuje štiri ali več otrok, ki so mlajši od 18 let. Pravica pripada enemu izmed staršev, ki je zapustil trg dela in ima vsaj 12 mesecev zavarovalne dobe za starševsko varstvo v zadnjih treh letih ali pa je bil aktivni iskalec zaposlitve 12 mesecev v zadnjih treh letih.

Nadomestilo v času dojenja in pravica do plačila prispevkov za socialno varnost v času odmora za dojenje pripada materi otroka, ki je zaposlena za polni delovni čas in ima potrdilo specialista, da še vedno doji otroka. Pravico lahko izrabi do 18. meseca starosti otroka za eno uro dnevno.

Starševski dodatek spada pod pravice do družinskih prejemkov. Starševski dodatek je namenjen materam, ki niso zaposlene in imajo začasno prebivališče v Republiki Sloveniji. Starševski dodatek traja eno leto od dneva rojstva otroka in na dan 11. 12. 2020 znaša 258,09 EUR mesečno. Oče otroka lahko pravico izrabi v primeru, da je mati zapustila otroka, smrti matere in na podlagi mnenja zdravnika, da ni sposobna negovati in varovati otroka. Pomoč ob rojstvu otroka je enkratni znesek, ki ga prejme starš novorojenca. Pomoč je namenjena nakupu nujnih sredstev za novorojenca. Pomoč znaša 286,72 EUR in pripada vsem, ki imajo stalno ali začasno prebivališče v Republiki Sloveniji. Otroški dodatek je

dopolnilni prejemek, ki je namenjen staršem, da lahko zagotovijo preživljanje, vzgojo in izobraževanje otroka. Pravico do otroškega dodatka imajo starši za otroka, ki ima prijavljeno vsaj začasno prebivališče v Republiki Sloveniji in ni dopolnil 18 let starosti. Višina otroškega dodatka se določi z upoštevanjem prejemkov in premoženja družine. Dodatek za veliko družino je dopolnilni prejemek družini, ki ima tri ali več otrok, ki še niso dopolnili starosti 18 let oziroma do starosti 26 let, če se redno šolajo. Dodatek za veliko družino s tremi otroki znaša 395 EUR in s štirimi otroki 480 EUR enkrat letno. Dodatek za nego otroka je namenjen staršem otroka, ki potrebujejo posebno nego in varstvo in imajo posledično povečane življenjske stroške. Višina dodatka za nego otroka je 100 EUR mesečno. Če ima otrok težko ali funkcionalno težko motnjo v duševnem zdravju ali težko ali funkcionalno težko gibalno oviro, znaša dodatek za nego otroka 200 EUR mesečno.

Delno plačilo za izgubljen dohodek je pravica, ki je namenjena staršem otrok, ki so bili primorani delno ali popolnoma zapustiti trg dela zaradi potreb otroka, ki ima težko motnjo v duševnem zdravju ali težko gibalno oviro. Nadomestilo znaša 751,77 EUR bruto mesečno. Pravico lahko starš uporabi do polnoletnosti otroka; prav tako morata otrok in starš imeti prijavljeno stalno prebivališče v Republiki Sloveniji.

V Katalogu javnih pooblastil (2007) so našteje še druge podlage, ki se uporabljajo pri izvajanju določenih nalog, da se zagotovijo zgoraj navedene pravice. Vse zgoraj navedene pravice so dodeljene, da se zagotovi socialna varnost, materialna varnost družine, da se spodbuja družinsko življenje. Določene pravice so namenjene poravnavi povečanih življenjskih stroškov, ki jih ima družina zaradi nege in varstva otroka s posebnimi potrebami ali hudo bolnim otrokom.

Drugi del materialnih pomoči so denarne socialne pomoči; ureja jih Zakon o socialno varstvenih prejemkih (2010).

Denarna socialna pomoč ter varstveni dodatek sta namenjena tistim posameznikom ali posameznicam, ki si materialne varnosti ne morejo zagotoviti zaradi okoliščin, na katere sami ne morejo vplivati. Pravici sta namenjeni, da se upravičencu zagotovijo sredstva za zadovoljevanje minimalnih življenjskih potreb v višini, ki omogoča preživetje.

Izredna denarna socialna pomoč je namenjena družini ali samski osebi, če se ugotovi, da družina ali samska oseba zaradi razlogov, na katere ni mogla ali ne more vplivati, znašla v položaju materialne ogroženosti oziroma če izkazuje izredne stroške, ki so vezani na preživetje, ki jih z lastnim dohodkom ali dohodkom družine ne more pokriti.

Izredna denarna socialna pomoč po smrti družinskega člana je namenjena osebi, ki je družinski član umrlega in je upravičen do denarne socialne pomoči. Pomoč se dodeli v višini osnovnega minimalnega zneska oziroma višina denarne socialne pomoči. Izredna denarna pomoč kot pomoč pri kritju stroškov pogreba je namenjena osebam šibkejšega finančnega statusa. Samska oseba, ki ne presega 606 EUR dohodkov na mesec, ali družina, ki ne presega 909 EUR dohodkov na mesec, prejmejo pomoč v višini dvakratnega osnovnega minimalnega zneska oziroma višina dveh denarnih socialnih pomoči.

Vsakdo je po svojih sposobnostih dolžan poskrbeti za dostojno preživetje sebe in svojih družinskih članov. Kdor si preživetja ne more zagotoviti sam z delom ali s pravicami iz dela in zavarovanja, z dohodki iz premoženja ali iz drugih virov oziroma s pomočjo tistih, ki so ga dolžni preživljati, ima pravico do denarne socialne pomoči (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2020).

1.1.7 Varstvo otrok in družine

Javna pooblastila in naloge po zakonu vsebujejo varstvo otrok in družine. V to področje spada urejanje statusnih razmerij. Center za socialno delo posreduje in odloča, ali dovoli sklenitev zakonske zveze mladoletni osebi ali sklenitev zakonske zveze zaradi drugih razlogov. Prav tako ureja odnose v družini: opravlja svetovalne pogovore ob prenehanju zveze, partnersko/družinsko svetovanje, pomoč pri sklenitvi sporazuma o varstvu in vzgoji otrok, o stikih ter o preživljanju otrok. Center za socialno delo prav tako opravlja postopek ugotavljanja obstoja zunajzakonske skupnosti. Center za socialno delo se po potrebi vključi, če nastanejo težave pri določanju ali spreminjanju osebnega imena. Prav tako je ena izmed institucij, ki ima pooblastilo, da uredi priznanje očetovstva/materinstva, poleg upravnih enot in krajevnih skupnosti. Center varuje otrokove pravice v primeru sodnih postopkov ali odtujitve/bremenitve otrokovega premoženja. Če starši otroka niso enotni pri izpolnjevanju starševske skrbi, center za socialno delo vstopi in pomaga pri sklepanju sporazuma o izpolnjevanju starševske skrbi. Od veljavnosti Družinskega zakonika ima center za socialno delo nalogo zgolj predlaganja določenih odločitev sodišču. Sodišču lahko predlaga odvzem/vrnitev starševske skrbi staršem, podaljšanje/prenehanje starševske skrbi staršem polnoletnih otrok ali predlog za pridobitev poslovne sposobnosti. Naloga centra za socialno

delo je spremljati konkretne primere in ugotavljati, kdaj so izpolnjeni pogoji za predloge sodišču. Center za socialno delo izvaja določene ukrepe za vzgojo in varstvo otrok in njihovih koristi. Naloga centra za socialno delo je spremljanje konkretnega primera in z uporabo vseh metod socialnega dela in morebitnih mnenj drugih strokovnjakov določiti najbolj ustrezen ukrep, ki varuje korist otroka. Ukrepi so odvzem otroka, oddaja otroka v zavod, varstvo otrokovih premoženjskih koristi, rejništvo, skrbništvo nad otroki in posvojitve. Poleg naštetih ukrepov center za socialno delo obravnava in nudi pomoč otrokom in mladoletnikom, ki so v predkazenskem, kazenskem postopku, v postopku o prekršku, nameščeni v mladoletniški zapor ali pa so jim odrejeni vzgojni ukrepi po zakonu o prekrških. V takšnih primerih center za socialno delo sodeluje z drugimi institucijami, otrokom in njegovimi starši; soustvarjajo načrt pomoči in možne rešitve.

Pred 15. 04. 2019 se je za večino zgoraj omenjenih nalog uporabljal Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih. Od istega dne velja za ista področja Družinski zakonik. Ta zakonik ureja zakonsko zvezo, zunajzakonsko skupnost, razmerja med starši in otroci, pomoči države pri težavah partnerskega in družinskega življenja, ukrepe za varstvo koristi otroka, preživljanje otrok, posvojitve, podelitev starševske skrbi sorodniku, rejništvo, skrbništvo za otroke, ki potrebujejo posebno varstvo (Družinski zakonik, 2017).

Konvencija ZN o otrokovih pravicah je podlaga, na kateri so bili sprejeti razni ukrepi za zaščito otrok. Države pogodbenice spoštujejo in jamčijo pravice otrokom brez kakršnega koli razlikovanja; zavezujejo se, da bodo zagotovile varstvo otrok pred vsemi oblikami razlikovanja ali kaznovanja zaradi položaja, delovanja, izraženih mnenj ali prepričanj njegovih staršev.

Najbolj pogoste podlage za izvajanje vseh naštetih nalog so:

- Družinski zakonik,
- Kazenski zakonik,
- Zakon o preprečevanju nasilja v družini,
- Zakon o policiji,
- Konvencija ZN o otrokovih pravicah,
- Zakon o socialnem varstvu,
- Zakon o osebnem imenu,
- Zakon o matičnih knjigah,

- Zakon o splošnem upravnem postopku,
- Pravilnik o postopku in vsebini izvajanja svetovalnega pogovora.

1.1.8 Varstvo odraslih

Centri za socialno delo pomagajo odraslim posameznikom, ki potrebujejo pomoč pri urejanju statusnih vprašanj, pri invalidnosti, bolezni, skrbništvu in pomagajo obsojeni osebi pred, med in po izteku določene kazni (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2020).

Bolj konkretno center za socialno delo v ugotovitvenem postopku odloča o statusih in pravicah odraslih oseb. Odloča tudi o pravici gluhe osebe do tolmača in invalidni osebi do družinskega pomočnika. Velik del področja varstva odraslih je skrbništvo. Področje skrbništva zavzema opravljanje skrbniških nalog, če je center za socialno delo imenovan za skrbnika. Če je za skrbnika imenovana druga oseba, je potrebno spremljanje in preverjanje, ali se skrbniške naloge ustrezno opravljajo. V primeru izpolnjenih pogojev center za socialno delo predlaga odvzem ali vrnitev poslovne sposobnosti; imenuje oziroma razreši skrbnika za posebni primer. Podobno kot na področju varstva otrok in družine center za socialno delo obravnava in sodeluje z odraslimi osebami, ki so storilci kaznivih dejanj. Z njimi sodeluje in jim pomaga v sodnem postopku in po opravljeni izrečeni kazni.

Na področju varstva odraslih centri za socialno delo nudijo pomoč storilcem/kam prekrškov in/ali kaznivih dejanj ter njihovim svojcem. Pomoč obsega dogovarjanje z osebo, ki je storilec kaznivega dejanja, o opravljanju izrečene kazni. Pomaga se mu tudi ob/po odpustu iz zavoda za prestajanje zaporne kazni v obliki urejanja življenja po odpustu, pomoč pri uveljavljanju pravic, ki mu pripadajo (izredna denarna pomoč, denarna socialna pomoč, občinska pomoč ipd.). Med odrasle osebe, katerim se nudi pomoč, spadajo tudi invalidne osebe, ki jim center za socialno delo pomaga pri uveljavljanju pravic, ki jim pripadajo (nadomestilo za invalidnost, dodatek za pomoč in postrežbo, pravica do družinskega pomočnika, vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji v varstveno delovnem centru, pravica do osebne asistencije ipd.). Namen skrbništva za odrasle osebe je varstvo njihove osebnosti. Pomoč se izraža kot urejanje zadev, ki jih osebe ne morejo narediti same, varovanje premoženjskih in drugih pravic osebe ter pomoč pri ohranjanju zdravega in čim bolj samostojnega življenja. Sodišče za skrbnika imenuje osebo, ki ima lastnosti, ki so potrebne za opravljanje obveznosti skrbnika. Za skrbnika je lahko določen tudi center za socialno delo, ki pooblasti enega izmed

zaposlenih, ki je potem odgovoren za izvajanje skrbništva (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2020).

1.1.9 Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja

Ljudje vse bolj postajamo odvisni od našega delovnega življenja, posledično bolj občutljivi z kakovost delovnega življenja. Problem usklajevanja zasebnega in delovnega življenja je načeloma spolno nevtralen. Trend je, da imajo ženske še vedno večjo odgovornost za vzdrževanje in skrb družinskih članov, kar je povečana udeležba žensk na trgu dela le še otežila. Sodobni menedžment se vedno bolj zaveda pomena družine pri delu in v življenju delavca. Ker je delodajalcem pomembno obdržati in zaposlovati dobre delavce, organizacije stremijo k ustvarjanju družini prijaznega delovnega okolja. Ugotovljeno je tudi, da družini prijazno delovno okolje zmanjša število dni odsotnosti, zniža stres in poveča kakovost življenja. Če delodajalci pokažejo, da se zanimajo za delavce, jim tako raste ugled v družbi; prepoznani so kot dobri delodajalci, kar vpliva tudi na delavce (Groysberg in Abrahams, 2014).

Starši se pogosto srečujejo s težavami na delovnem mestu, ki so povezane s starševstvom. Ob prihodu novega družinskega člana lahko oseba izkusi karierno nazadovanje ali onemogočeno karierno napredovanje. Zaradi starševstva se lahko zmanjšuje kakovost medosebnih odnosov. Težje usklajujejo delovno in zasebno življenje ob morebitnem daljšem delovnem času ali dopolnilnih službenih obveznostih (Mrčela in Černigoj Sadar, 2006).

Pričakujemo lahko, da bo usklajevanje delovnega in zasebnega s poudarkom na zasebnem ena od pomembnejših tem v prihodnjem razvoju na področju dela (Kavar-Vidmar, 1995).

1.2 KOMPETENCE

1.2.1 Definicija pojma kompetence

V različnih slovarjih najdemo za pojem kompetence oziroma kompetenca različne opise, ki so si podobni. Slovar slovenskega knjižnega jezika kompetenco opisuje kot obseg, mero odločanja, navadno določeno z zakonom ali kot pristojnost in pooblastilo. Slovar

družboslovne informatike kompetenco opiše kot zmožnost opravljanja nalog, ki temelji na doseženem znanju (Termania, 2020).

Pojem kompetence lahko razumemo kot sposobnost uporabe znanja v praksi. Kompetence lahko razdelimo na tri kategorije: teoretične, strokovne in generične. Vse so med seboj tesno povezane. Teoretično znanje, ki ga oseba pridobi med študijem, še ne pomeni, da ga bo oseba znala uporabiti v praktičnem smislu. Temu primerno so v visokošolskih programih pripravili načrte za praktično usposabljanje. Med opravljanjem prakse oseba preizkuša svoje teoretično znanje v praktični situaciji (Kristl, 2013).

Bezenšku (2007) kompetence predstavljajo znanja, sposobnosti, motivacijo, obnašanje in vedenje. Višja izobrazba ne pomeni višja kompetentnost, saj enosmerne korelacije med kompetentnostjo in stopnjo izobrazbe ni. Brečko (2018) vidi kompetence kot skupek znanj, sposobnosti, lastnosti, prepričan in vrednot. Kompetence opiše kot vedenje, ki nekoga pripeljejo do cilja. Kompetence razdeli na temeljne kompetence, organizacijske, vodstvene in delovno specifične kompetence.

Černetič (1997) motivacijo poveže z delom in opiše, da je za vsako človeško dejavnost vzrok in potreba, ki jo bo človek s svojo dejavnostjo zadostil. Ivanuša Bezjak (2006) jo določi kot mobilizacijo in usmerjanje energije k cilju, saj gre pri motivaciji za pripravljenosti posameznika za izvrševanje določene akcije.

1.2.2 Kompetence v socialnem delu

Flaker (2003) govori o spretnostih, ki so potrebne za kvalitetno opravljeno delo. Potrebno je imeti osvojene spretnosti pogovarjanja in vodenje pogovora, profesionalnost, spoštljivost, točnost in zanesljivost. Socialni delavec mora biti sposoben omogočiti uporabniku dostop do sredstev in pomoči; potrebna je mera organiziranosti in sposobnost beleženja in poročanja. Govori tudi o pasteh v socialnem delu. Socialni delavec se ne sme ujeti v past strokovnjaštva, saj se mora izogniti žargonu, ne sme stigmatizirati uporabnikov in ne sme zlorabljeni svoje moči.

Poleg navedenih spretnosti in sposobnosti se Milošević Arnold in Poštrak (2003) dotakneta tudi bolj konkretnih znanj, ki jih socialni delavec potrebuje pri svojem delu. Potrebna so znanja o posamezniku, družini, skupini, razvoju in vodenju. Poznati je treba aktualne socialne probleme, kot so diskriminacija, vse vrste nasilja, revščina ipd. V primeru duševnih stisk je

potrebno poznati delovanje drugih skupin in kultur, spretno uporabiti znanje o komunikaciji. Pozornost namenita tudi metodologiji in raziskovanju.

V šestdesetih letih se je od socialnih delavk in delavcev pričakovalo, da poznajo človeka in njegovo videnje sveta, ki ga formira sam. Pričakovanja so bila, da socialni delavec pozna predpise, metode individualnega dela, mrežo služb in pristojnih organizacij. Potrebno je bilo poznati upravni postopek (Milošević Arnold in Poštrak, 2003), kar je potrebno še danes, saj je pogoj za izdelavo odločb na centrih za socialno delo opravljen strokovni izpit iz upravnega postopka. Flaker (2003) pojasni, da je normalno pričakovati, da so nivoji sposobnosti v določenih spretnostih socialnih delavk in delavcev različni.

1.2.3 Praktično usposabljanje in izobraževanje na Fakulteti za socialno delo

Praksa je obvezen del izobraževanja. Praktično učenje omogoča, da se pridobijo potrebne sposobnosti in kompetence (Bremec, 2014). Praksa Zabukovcu in Podlesku (2010) predstavlja priložnost nadgraditi teoretično vsebino, ki se jo pridobi s študijem in pridobljen vpogled na delovne razmere in pogoje dela. Praksa predstavlja podlago za nadgradnjo kompetenc in preverjanje ustreznosti le-teh v praksi.

Cilj formalnega izobraževanja je razvijanje posameznikovih kompetenc, da je oseba posledično sposobna prevzeti odgovornost za svoja dejanja in sposobna konstruktivnega reševanja problemov (Černetič, 1997).

Mesec in Jurček (2020) govorita o razcvetu študijske prakse na Fakulteti za socialno delo. Začel naj bi se ob vpeljavi novega bolonjskega programa na dodiplomskem študiju. Študijska praksa ima velik pomen za izobraževanje socialnih delavk in delavcev, zato je temu delu izobraževanja namenjeno veliko pozornosti. V novem programu fakultete so spremembe vidne tudi pri izvajanju praktičnega izobraževanja, saj je v novo oblikovan študij umestila več kontaktnih ur kot v starem programu. Center za praktični študij spodbuja sodelovanje študentov, mentorja na učni bazi in mentorja na fakulteti. Izvajanje prakse je tako bolj izdelano in v večjem obsegu, saj je bolonjska reforma povečala obseg prakse. V starem programu je bila praksa vpletena v že obstoječe predmete; v novem programu je praksa postala samostojen predmet (Mesec in Jurček, 2020).

Jesih (2013) namenja veliko pozornosti kvaliteti študijskih programov. Ti so orodje, ki osebi omogočajo, da pridobi ustrezna znanja in kompetence, da lahko uspešno stopi na trg dela.

Bogo (2010) opisuje, da je kompetentnost socialnih delavk pri svojem delu cilj izobraževanja socialnih delavk in delavcev.

Na Fakulteti za socialno delo najdemo predmete, ki so značilni za socialno delo, saj vsebujejo posebna teoretska znanja s področja socialnega dela. Takšni predmeti najboljše prikazujejo drugačnost in posebnost izobraževanja na fakulteti. Predmeti, kot so teorija pomoči, uvod v socialno delo, socialno delo z družino, zasvojenosti in skupnostno socialno delo so nekateri izmed predmetov, ki so značilni za Fakulteto za socialno delo (Dragoš, 2008).

Dragoš (2008) opiše tudi predmete, v okviru katerih študenti pridobijo temeljna znanja družboslovne narave. Predmeti so kljub temu, da ne vsebujejo specifičnih znanj iz socialnega dela, pomembni, sicer socialno delo ostane brez širine in analitičnosti. To so predmeti, značilni za druge fakultete, saj ne gre za znanja iz socialnega dela. Takšni predmeti so recimo psihologija, pravni predmeti, tuj jezik ipd.).

Fakulteta za socialno delo v pripravljnem predstavitvenem zborniku 1. stopnje za leto 2020/21 (2020) predstavi seznam kompetenc, ki jih vključujejo vsi akreditirani predmeti.

Med splošne kompetence spada poznavanje in razumevanje teorije, metod in postopkov socialnega dela, sposobnost analize in sinteze ter uporaba pridobljenih znanj, postopkov in metod. Kompetence vsebujejo tudi poznavanje institucij, javnih politik, uprave in družbenih konceptov, sposobnost za strateško, kritično razmišljanje, prepoznavanje in razumevanje raznolikosti, profesionalnost, sposobnost komuniciranja, mreženja, vodenja, delovanja v strokovnem okolju in soustvarjanja zelenih izidov z upoštevanjem uporabnika.

Med predmetno specifične kompetence spadajo uporaba jezika socialnega dela, soustvarjanje izvernih projektov podpore in pomoči, obvladovanje lastnih občutkov, sposobnost vzpostavljanja delovnega odnosa, beleženja in dokumentiranja, raziskovanja (Predstavitveni zbornik 1. stopnje za leto 2020/21, 2020).

2 FORMULACIJA PROBLEMA

V svoji diplomski nalogi bom raziskovala naloge in kompetence socialnih delavk/cev na Centru za socialno delo Dolenjska in Bela krajina, Enota Novo mesto. S tem centrom sem se prvič srečala na opravljanju prakse v tretjem letniku Fakultete za socialno delo, kamor sem se vrnila tudi v četrtem letniku za opravljanje enomesečne prakse. V času absolventskega staža sem na centru začela delati kot študentka. Takrat sem dobila še bolj poglobljen občutek za socialno delo in kaj to pomeni v praksi. Večkrat so mi zaposleni zaupali, da se počutijo preobremenjeni, da imajo veliko dela ter da so določene delovne naloge prezapletene ali »neživljenjske«. Na podlagi teh izkušenj sem se odločila raziskati naloge, ki jih opravljajo na svojem delovnem mestu, ter kompetence, ki jih imajo ali jih še potrebujejo osvojiti. Tema se mi zdi zelo aktualna in zanimiva za raziskovanje. Namen diplomske naloge je raziskati delovne naloge socialnih delavcev na ključnih področjih, kakšno znanje potrebujejo, kaj jim predstavlja največji izziv, kako se počutijo v kolektivu in s čim so zadovoljni na svojem delovnem mestu in kaj bi spremenili.

Cilj raziskave je pridobiti mnenja, izkušnje in doživljanje socialnih delavcev glede njihovih delovnih nalog, globlji vpogled v njihovo delo, ki je lahko večkrat prezrto in ni ovrednoteno. Zanima me njihov pogled na potrebne kompetence za kvalitetno opravljanje nalog. Zanimajo me predlogi, kako bi lahko lažje in bolj kvalitetno opravljali svoje delo.

Ugotovitve raziskave bi lahko koristile vodstvu in socialnim delavcem kot nova perspektiva oziroma pogled socialnih delavcev na delovne naloge in kompetence, ki jih potrebujejo pri opravljanju svojega dela. Ugotovitve bi lahko spodbudile druge institucije, recimo Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, da pričnejo bolj aktivno raziskovati storitve socialnega dela in to, kako ga vidijo socialni delavci. Raziskovanje nalog in kompetenc socialnih delavcev je obenem pot do kvalitetnejše opravljenega dela in storitev.

2.1 Raziskovalna vprašanja

Raziskovalna vprašanja, ki sem jih z raziskavo želela raziskati, so:

1. Katere kompetence so najbolj ključne pri opravljanju delovnih nalog?
2. Katere delovne naloge predstavljajo socialnim delavcem največji izziv?
3. Katere spremembe v delovnem okolju bi jim olajšale opravljanje delovnih nalog?
4. Kako lahko usklajujejo delovno in zasebno življenje?
5. S čim so zadovoljni na delovnem mestu?
6. Kako se počutijo v kolektivu?
7. Kako jih zaznava vodstvo z vidika njihovih znanj in kompetenc?

3 METODOLOGIJA

3.1 Vrsta raziskave

Izvedla bom kvalitativno raziskavo, v kateri bom raziskovala dejanske delovne naloge socialnih delavcev, ki delujejo na ključnih področjih centrov za socialno delo ter kakovost njihovega delovnega življenja.

Podatki, ki jih bom pridobila, bodo sestavljeni iz pripovedi, opisov socialnih delavcev na Centru za socialno delo Dolenjska in Bela krajina, Enota Novo mesto. Raziskava bo vsebovala različne opise delovnih nalog ter različna mnenja in poglede na kompetence. V raziskavi bom prisluhnila intervjuvancu in zagotovila, da pride do besede, četudi se s čim ne bi strinjala. Pomembno je, da zavzamem čim več izkustvenega gradiva, saj bom tako prišla do pomembnih ugotovitev.

Glede na to, da bom pridobila različne podatke, veliko opisov raznih delovnih nalog ter različna mnenja o kompetencah, je kvalitativna raziskava za takšno zbiranje podatkov primerna, saj namen takšne raziskave ni priti do enostavnih splošnih zakonitosti, ampak do zapletenih opisov različnih stvarnosti (Mesec, 1998).

3.2 Merski instrument in viri podatkov

Merski instrument za mojo raziskavo sestoji iz vnaprej pripravljenega delno strukturiranega (standardiziranega) vprašalnika. Ta bo vodilo za izvedbo delno strukturiranega intervjuja, saj bom ključna vprašanja imela že pripravljena (Ambrož in Colarič-Jakše, 2015). Dopustila bom možnost, da oblikujem dodatna vprašanja med intervjujem, če bodo potrebna, saj bom na takšen način pridobila širok nabor podatkov.

Pred začetkom raziskovanja sem vedela, da bom glede na problematiko lahko posegla na občutljivo področje intervjuvanca in bodo odgovori zaupne narave.

Sagadin (1995) trdi, da je nestandardiziran intervju prilagojen področjem, ki zahtevajo tesnejši, bolj osebni in zaupnejši odnos med intervjuvancem in intervjuvarjem v času pogovora. Kljub temu sem intervjuvanje nekoliko strukturirala, da bi delno poenotila postopek zbiranja podatkov in si tako olajšala urejanje in analiziranje dobljenega gradiva (Mesec, Rape Žiberna in Rihter, 2009).

Ko sem sestavljala vprašalnik, sem se opirala na moje izkušnje na Centru za socialno delo Dolenjska in Bela krajina, Enota Novo mesto, ter na pogovore, ki sem jih imela z drugimi socialnimi delavkami/ci, ki so tam zaposleni. Opirala sem se tudi na moj cilj raziskovanja, torej pridobiti informacije o delovnih nalogah, ki jih opravljajo, mnenja o njih ter mnenja in izkušnje o svojih delovnih življenjih. Vprašalnik vsebuje devet vprašanj odprtega tipa, ki so bila zastavljena vsakemu od intervjuvancev. Vprašanja se nanašajo na 9 področij, ki so bila predmet raziskovanja:

- področje dela,
- delovne naloge določenega področja,
- potrebne strokovne kompetence,
- največji izzivi v obliki delovnih nalog,
- spremembe/prilagoditve pri delu,
- lastnosti delovnega mesta, s katerimi so zadovoljni,
- usklajevanje delovnega in zasebnega življenja,
- zaznava vodstva na njihovo znanje in kompetence,
- počutje v kolektivu.

Merski instrument je priložen v poglavju Priloge.

3.3 Populacija

Populacijo sestavlja 29 strokovnih delavk in delavcev, ki so zaposleni na Centru za socialno delo Dolenjska in Bela krajina, Enota Novo mesto. Četudi je celotna populacija, ki je predmet te raziskave, majhna, sem se kljub temu odločila za vzorčenje. Vogrinc (2008) pravi, da pri kvalitativnem raziskovanju zapustimo idejo o reprezentativnem slučajnostnem vzorcu, saj namen kvalitativne raziskave ni posploševanje ugotovitev, ampak celostna proučitev relevantnih in raznolikih enot raziskovanja.

Enote raziskovanja so bile izbrane s pomočjo neslučajnostnega priložnostnega vzorca. Pri vzorčenju sem želela pridobiti raznolike enote raziskovanja, zato sem za sodelovanje prosila strokovne delavke s ključnih področij socialnega dela.

Ta področja so varstvo odraslih, delo na področju materialnih pomoči, prva socialna pomoč ter varstvo otrok in družine.

Vzorec mojega raziskovanja obsega 10 strokovnih delavk z različnih področij dela. Tam, kjer isto področje predstavljata dve ali več strokovnih delavk, sem v sodelovanje povabila tisto, s

katere sem navezala stik predhodno, med študijsko prakso in študijskim delom. Tako sem imela večjo možnost, da med intervjujem razvijem tesnejši, bolj osebni in zaupen stik. Na področju materialne pomoči, natančneje denarne socialne pomoči za sodelovanje nisem pridobila nikogar; razlog za to pripisujem porastu odsotnosti ter neodzivnosti na povabilo k sodelovanju.

3.4 Zbiranje podatkov

Zbiranje podatkov je potekalo od septembra do oktobra 2020. Uporabljena je bila metoda spraševanja s tehniko raziskovalnega intervjuja. Intervjuvanje je potekalo osebno, z nekaterimi pa preko spleta (Zoom, Skype) s pomočjo aplikacije, kjer sem lahko osebo slišala in videla. Z dovoljenjem vodstva Centra za socialno delo Dolenjska in Bela krajina, Enota Novo mesto, sem pričela stopati v stik s strokovnimi delavkami, ki sem jih imela namen intervjuvati in jih prositi za sodelovanje. Stik sem vzpostavila preko elektronske pošte ali telefonskega pogovora. Takrat sem jim pojasnila, kaj raziskujem, kakšen je moj namen ter da jim bo zagotovljena popolna anonimnost, kar je pomenilo, da ne bom zapisovala nobenih osebnih podatkov. Pojasnjeno jim je bilo, da ni potrebno odgovoriti na posamezno vprašanje, ki jim ni všeč, če tega ne želijo, niti jim ni potrebno pojasnjevati razloga. Pogovor sem z dovoljenjem snemala; kasneje sem naredila dobesedni prepis na računalnik v aplikaciji Microsoft Word.

3.5 Obdelava in analiza podatkov

Zbrane podatke sem obdelala kvalitativno. Začela sem z prepisovanjem posnetega v besedne opise. Transkripcija intervjujev je bila namenjena urejanju gradiva. Pri prepisovanju sem določene podatke izpustila, zato se zavedam, da sem do neke mere posegla v gradivo in tako naredila »novo« gradivo. Izpustila sem podatke, ki so za raziskavo nepomembni oziroma niso v nobeni povezavi z raziskavo. Izjave intervjuvancev sem ohranila v prvi osebi ednine; izpustila sem mašila in besedilo parafrazirala, da se izjave niso ponavljale in dodajale informacij, ki jih raziskava ne potrebuje. Izjave sem označila s številkami in črkami. Črka je označevala določeno osebo, od katere sem odgovor dobila; številka je bila namenjena ponazarjanju zaporedja. Izjave sem ločila s poševnimi črtami (/.../) ter jim dodala kodo; A1 je

na primer pomenila, da je to prva izjava v zaporedju, pridobljena od osebe A. Nadaljevala sem z odprtim kodiranjem. Uporabila sem orodje risanja tabele v aplikaciji Microsoft Word, kamor sem vpisovala izjave, pojme izjav, kategorije izjave in celotno temo, ki izjavo opisuje. Nato sem podatke še osno kodirala. Pričela sem s temami, ki so se skozi izjave ponavljale, in ki sem jih želela raziskovati; nato sem pripisovala kategorije in kategorijam pojme. Tako sem ugotovila, v čem se izjave prekrivajo in kje se razlikujejo.

Na podlagi podatkov, ki sem jih dobila s kodiranjem, sem napisala opisne rezultate raziskave.

4 REZULTATI IN RAZPRAVA

V diplomski nalogi sem raziskovala naloge in kakovost delovnega življenja socialnih delavcev in delavk na Centru za socialno delo Dolenjska in Bela krajina, Enota Novo mesto. S pomočjo kodiranja sem izluščila rezultate iz odgovorov, ki sem jih dobila od sodelujočih v raziskavi. Intervjuvala sem pet delavk, ki so zaposlene na Centru za socialno delo Dolenjska in Bela krajina, Enota Novo mesto. Rezultate bom predstavila ločeno, po temah, ki sem jih raziskovala, povezala z že predstavljeno literaturo in mojimi dognanji.

Odzivi na poziv na sodelovanje so bili zelo pozitivni. Čeprav se niso odzvale vse osebe, ki so bile povabljene na sodelovanje sem zadovoljna s številom oseb, ki so sodelovale, in prav tako z raznolikostjo področij, na katerem te osebe delajo. Nobena intervjuvana oseba ni zavrnila nobenega vprašanja; posledično sem pridobila bogate odgovore na vsa zastavljena vprašanja. Večina oseb, ki je sodelovala, so želele informacijo, ali bo njihova identiteta dovolj zaščitena. Zagotovila sem jim, da v raziskavi ne bodo odkriti nobeni osebni podatki in prav tako ne bom raziskave objavljala, saj so osebe v raziskavi menile, da je podatek o področju dela že dovolj, da se ugotovi njihova identiteta. Nekaj oseb je pred intervjujem prosilo za vprašanja, ki sem jih imela pripravljena, saj so se želele čim bolj pripraviti na sodelovanje.

Pri prikazovanju rezultatov se bom opirala na sistematičen prikaz vseh pomembnih pojmov – osno kodiranje (8.4 Osno kodiranje) in na povezave – odnosno kodiranje (8.5 Odnosno kodiranje).

4.1 Področje dela

Vsi intervjuvani, zaposleni na Centru za socialno delo Dolenjska in Bela krajina, Enota Novo mesto, delujejo na enem področju. Skoraj vsi intervjuvani delujejo na različnih področjih; zgolj dve intervjuvani osebi delujeta na istem področju socialnega dela, področju varstva otrok in družine; ena dela na delovnem mestu, ki ureja rejništva in posvojitve, druga pa na delovnem mestu, ki ureja ukrepe varstva koristi otrok. Druga področja, na katerih delajo intervjuvane osebe, so področje varstva odraslih, področje prve socialne pomoči ter področje materialne pomoči; bolj podrobno oseba dela s porodniškimi nadomestili in prejemki družine.

4.2 Delovne naloge

Delovne naloge se razlikujejo glede na področje dela in delovnega mesta. Prva socialna pomoč vsebuje predstavitev centra in storitev, ki jih nudi, uvodni pogovor z uporabnikom, podpora skozi stisko in določitev prioritete problema. *»Prvo socialno pomoč izvajam v obliki usmerjenega pogovora, (B4) v treh delih, predstavim institucijo in sebe, (B5) skozi poslušanje njihove situacije nudim pomoč (B6) in podporo pri prepoznavanju stiske in iz tega izhajajoče problemov ter določimo prioriteten problem, (B7) v zadnjem delu ponudim razpoložljive informacije/ in podporo pri iskanju rešitev glede na vsebino problema (B8).«* Poleg dela z uporabniki oseba, ki dela na področju prve socialne pomoči, piše letna poročila, mnenja, priporočila in odgovarja na zaprosila drugih institucij. *»Poleg neposrednega dela z uporabniki in njihovimi svojci, (B31) delam še letna poročila, (B32) priporočila, (B33) potrdila, (B34) odgovarjam na zaprosila sodišča, (B35) policije, (B36) pišem mnenja za program Botrstvo (B37) in za študente/(B38) ter tudi za delovne organizacije (B39). Na policijo prijavljam grožnje s samomorom in nasilje (B40).«*

Delo na področju porodniških nadomestil v praksi izgleda kot skupek deljenja vlog uporabnikom, postopek upravičenosti do pravic, izdelovanje odločb, sklepov ter pomoč uporabnikom preko telefona, elektronske pošte in druga opravila računovodske narave. *»Moje delovne naloge so ugotavljanje, (C2) svetovanje/(C3) ter deljenje vlog za pravice, ki jih uporabniki želijo uveljavljati. (C4) Na podlagi vloge začnem postopek ugotavljanja upravičenosti do pravice s pomočjo sistema ISCS D ter Krpana (C5). Svetovanje (C12) in pomoč uporabnikom opravljam tudi preko telefona (C13) in elektronske pošte (C14). Opravljam tudi bolj računovodske zadeve (C15).«*

Na področju varstva odraslih se odloča o nadomestilu za invalidnost, dodatku za pomoč in postrežbo ter o oprostitvi plačila socialno varstvenih storitev. Nudi se pomoč pri reševanju medosebnih odnosih in pri nameščanju v institucionalno varstvo. Odloča se o oprostitvi plačila socialno varstvenih storitev. Varstvo odraslih zavzema tudi socialna rehabilitacija polnoletnih oseb v sodnem postopku in v času prestajanja zaporne kazni in po njej.

»Nadomestilo za invalidnost (D5) in dodatek za pomoč in postrežbo, (D6) spremljanje invalidnih oseb, (D7) pomoč pri reševanju medosebnih odnosov, (D8) pomoč pri nameščanju v institucionalno varstvo, (D9) odločanje o oprostitvi plačila socialno varstvenih storitev po Zakonu o socialnem varstvu, (D11) pomoč pri nameščanju odraslih oseb v institucionalno

varstvo, (D12) socialna rehabilitacija polnoletnih oseb v sodnem postopku, (D13) v času prestajanja zaporne kazni in po njej (D14).«

Oseba, ki dela na področju varstva otrok in družine, piše razne predloge za sodišče in predlaga začasne odredbe, ki so v korist otroka. Opravi odvzem otroka v sodelovanju z drugimi institucijami. Sestavi načrt pomoči družini in otroku in jih v skladu s tem načrtom tudi spremlja in obiskuje na njihovem domu. *»V prvi vrsti pišem predloge za sodišče(A2). Odvzem otroka staršem (A5). Pripravim načrt pomoči družini in otoku ter v skladu s tem spremljam družine pri njihovih napredkih, jih pri tem spodbujam, usmerjam (A10).*« Naloge tudi vsebujejo namestitev otroka v rejniško družino in pred tem delo z morebitnimi rejniškimi družinami. Po namestitvi sledi spremljanje rejniške družine in otroka, delo z matično družino, sodelovanje z drugimi institucijami. Po morebitni odločitvi, da se otrok vrne nazaj v matično družino, je potrebno otroka in družino pripraviti na prihod otroka nazaj. Področje vsebuje tudi delo z možnimi posvojitelji ter urejanje posvojitve in naknadno sodelovanje s posvojitelji. Za vse je potrebno voditi celotno dokumentacijo. *»Moje delovne naloge so urejanje namestitve otroka v rejniško družino (E2). Nato imam spremljanje rejništva (E8). Recimo priprava otroka na odhod nazaj v matično družino in obratno (E19). Na področju posvojitve delam z posvojitelji (E27) in nato tudi sodelujem z njimi po sami posvojitvi (E30).*«

4.3 Kompetence

Strokovne kompetence, ključne za kvalitetno opravljanje delovnih nalog, lahko razdelimo na dva dela. Kompetence, ki so pridobljene s strokovno izobrazbo oziroma z izobraževanjem in kompetence, katere oseba ima v okviru njenih osebnostnih lastnosti ali pa so pridobljene z delom, izkušnjami. Med kompetence, ki so pridobljene z izobraževanjem, lahko umestimo izobrazbo ustrezne smeri (pravna, socialno delo, psihosocialna pomoč, psihoterapija), strokovni izpit, strokovni izpit iz upravnega postopka ter znanja in spretnosti, ki so pridobljena bodisi v izobraževalnih zavodih ali pa na usmerjenih seminarjih. *»Menim, da pri zastopanju CSD na sodišču veliko pripomore izobrazba pravne smeri (A11).*« *»Sodelavci s svojimi strokovnimi znanji pripomorejo pri sprejemanju pravih odločitev, saj se za življenja najbolj občutljivih bitij, otrok in odločitve morajo vedno biti takšne, da so njim v največjo korist (A15).*« *»Poznavanje strokovnih področij na CSD in izven CSD-ja, (B46) poznavanje čim širše zakonodaje (B47).*« *»Seveda pa je potrebna ustrezna izobrazba, (C26) strokovni izpit, (C27) ter strokovni izpit iz upravnega postopka za izdelovanje odločb (C28).*«

»Izobrazba s področja socialnega dela, (D21) izobrazba s področja psihosocialne pomoči in psihoterapevtskega pristopa, (D22) opravljen strokovni izpit iz socialnega varstva (D23) in upravnega postopka, (D24) poznavanje zakonodaje, (D25) poznavanje metod dela, (D26) digitalna pismenost, (D27).« »Znanja in spretnosti za uporabo strokovnih metod in postopkov, (E33) znanja o družini, (E34) sposobnost vzpostavljanja prvega stika in delovnega odnosa z uporabniki, (E35).«

Kompetence, ki so pridobljene z življenjskim učenjem, in izkušnje vsebujejo organiziranost, sposobnost dela v timu in individualno, odgovornost, natančnost, hitro postopanje, vživljanje, empatično poslušanje, iznajdljivost, širše razmišljanje, povezovanje, in sposobnost reševanja problemov in konfliktov.

»Organiziranost (A12) in timsko delo je na tem področju zelo pomembno (A13).« »Zelo pomembna je natančnost, ker čeprav nas sistem na veliko napak lahko opozori, je veliko stvari, kjer se lahko zmotimo (C23).« »In sposobnost hitrega reševanja problemov (C25).« »Povezovanje (D33) in skupno reševanje, (D34) besedna (D35) in nebesedna komunikacija, (D36) sposobnost reševanja konfliktov, (D37) vodenje skupine (D38).« »Potrebna je sposobnost, (E40) organizacija, (E41) profesionalnost (E42) in pripravljenost na sodelovanje v timu (E43).«

4.4 Izzivi

Izzivi, na katere oseba naleti pri opravljanju delovnih nalog na svojem področju, so zelo različne in zelo specifične za določeno področje. Na področju ukrepov za varstvo otrok je intervjuvani osebi predstavljal največji izziv izvesti odvzem otroka. *»Dejanski odvzem otrok mi je do zdaj predstavljal največji izziv (A17).«* Nadaljnje sodelovanje s starši po opravljenem odvzemu tudi predstavlja velik izziv, saj starši težko zaupajo.

»Poleg vsega tega pa smatram kot največji izziv tudi nadaljnje sodelovanje s starši po opravljenem odvzemu otrok. (A18) »Jasno je, da mi zato starši težko zaupajo, zato je to eden največjih izzivov (A19).«

Kot izziv tudi opredeli, da takšno težko dejanje oziroma opravljanje tako občutljivega dela pusti posledice doma. *»Sama sem zelo čustvena oseba in vedno poskušam pomagati drugim in v najtežjih časih otroke skušam razumeti in jim biti največja podpora, kar se da. Menim, da je to dobra lastnost, ki koristi otrokom ob njihovi največji stiski. Je pa izjemno težko to preseči, ko pridem domov in ko nastopi čas za lastno družino. (A20) »Opravljanje takšnega dela pusti*

posledice tudi doma (A21).« Izzive pri opravljanju nalog oseba, ki dela na področju prve socialne pomoči, doživlja v obliki potrebe po daljši obravnavi s strani uporabnikov. »Tu je izziv želja uporabnika po nadaljnji vključenosti v pomoč, saj je PSP vezan na nekje 5 razgovorov (B52).« Izzivi so vidni tudi v tem, kako ponuditi pomoč osebi, ki ponujene pomoči ne želi in za težave krivi drugega. Prav tako na oviro naleti, ko osebo napotijo na center za socialno delo, čeprav institucija, s katere je oseba napotena, ve, da center za socialno delo nima ustrezne pomoči oziroma storitve, ki bi bila uporabniku bila v korist. »Pridejo po pomoč, a hkrati je niso pripravljene sprejeti, hočejo samo nekam preložiti (B54) oziroma, večina je v stanju, da je za njihove težave kriv nekdo drug, ki naj to tudi uredi (B55).« »Ugotavljam tudi, da so večkrat ljudje k nam napoteni iz stiske drugih ustanov z njimi in da ne poznajo naših možnosti in pristojnosti in ljudem često vzbudijo lažno upanje (B64).« »Problem torej vidim v tem, da drugi iz sistema preložijo problem uporabnika prezgodaj na CSD, samo, da se osebe rešijo in ne razmejijo odgovornosti (B66).« »Najtežje pa je, ko je zelo jasna potreba uporabnika, da mu ni mogoče ponuditi pomoči, saj je v sistemu ni. Potrebovali bi začasne namestitvene kapacitete za brezdomce in druge ranljive skupine, cenovno ugodnejša stanovanja, brezplačno terapevtsko pomoč, brezplačno mediacijo pri težavah v odnosih med odraslimi (B68).«

Uporabniki, ki niso pripravljene na reševanje svojih težav, in tisti, ki imajo zelo visoka pričakovanja od strokovnega delavca, predstavljajo izziv pri opravljanju delovnih nalog. Visoka pričakovanja imajo tudi druge institucije, kar postavi osebo, ki dela, v stisko.

»Največji izziv mi predstavlja delo z uporabniki, ki niso motivirani za reševanje svojih težav ali niso pripravljene pri sebi ničesar spremeniti (D40).« »Običajno pa imajo visoka pričakovanja in predstave, kaj naj bi strokovni delavec zanje naredil (D41).« »Visoka pričakovanja ima tudi okolje, druge institucije in nevladne organizacije (D42).« »Največ izzivov vidim v sodelovanju z biološkimi starši (E44).« Nekateri naletijo na izzive pri opravljanju nalog, ki nekako segajo ven iz socialnega dela, kjer se ne počutijo dovolj podkovanе z znanjem ali pa z nalogami, s katerimi se ne srečujejo na vsakodnevni ravni.

»Največ izzivov najdem pri opravljanju nalog, ki so bolj računovodske narave, recimo urejanje zavarovanj osebe, ki je upravičena do naših pravic (C29).« »Na težave naletim tudi pri urejanju izvršb, saj nimam veliko znanja s tega področja in tudi se s tem ne soočam vsak dan, ampak so take zadeve bolj redke in vsakič je kaj drugače (C30).« Izzivi nastopajo tudi na bolj pričakovanem področju, stiski s časom zaradi količine dela. »V preteklih letih mi je veliko stisko povzročala povečana količina dela (D43).« »Zaradi tega velikokrat nastane veliko

birokracije (E47) in mi to povzroča časovno stisko (E48).« »Drug velik izziv vidim v tem, da nimam dovolj časa, da vse zabeležim, dokumentiram (E49).«

4.5 Potrebne spremembe

Spremembe, za katere menijo, da bi bile potrebne, da bi lažje oziroma bolj kvalitetno opravljale delovne naloge, so zelo različne. Omenile so nekaj sprememb, ki so že implementirane ali pa so idejo za določeno spremembo že predlagale vodstvu. *»Menim, da bi zelo koristilo, da bi nadaljnje delo z družino prevzel drug strokovni delavec in bi tako lažje pridobil zaupanje družine in bi morda bil napredek pri družini in njihovem urejanju lažje doseči. To sem vodstvu predlagala, premiki v tej smeri se že delajo, seveda v skladu z razpoložljivimi možnostmi (A22).« »Veliko sprememb je bilo že urejenih, saj je na tem področju v zadnjem času bilo veliko spremenjenega. Kadrovsko je bil podkrepjen, kar je bila tudi največja sprememba (C31).«* Potreba po okrepitvi kadra, dodatni pomoči, prerazporeditvi kadra ali po opredelitvi dostopnosti za uporabnike so nekatere izmed sprememb, ki si jih intervjuvane osebe želijo, da bi se uvedle, da bi kvalitetneje opravljale delovne naloge. *»Prav tako bi bila dobrodošla dodatna pomoč kadar je preveč uporabnikov naenkrat (B71).« »Želela bi si spremembe na tem, da se omeji čas (C37) kdaj smo dostopni za uporabnike preko telefona, saj potrebujemo čas in mir, da lahko izdamo čim več in pravilne odločbe, saj če se ne morem osredotočiti na izdelovanje odločbe se velikokrat dogajajo napake (C38).«*

»Vsekakor dodatna delovna sila (D47) in primernejša porazdelitev dela, kar zahteva od vodstva dobro poznavanje posameznih referatov (D48).« Potreba po programih v regiji ali sprememba zakonodaje je ena izmed sprememb, ki jih delavke vidijo, da bi pomagale pri izboljšanju dela, torej ponujanje kvalitetnejših storitev in opravljanje nalog. *»Pa tudi več dodatnih programov v regiji (B72).« »Definitivno sprememba zakonodaje, razširila bi pravice rejniških družin najbolj v delu zakonitega zastopanja otrok (E50).«*

4.6 Lastnosti delovnega mesta

S to temo so se raziskovale različne lastnosti delovnega mesta, s katerimi so zaposlene osebe zadovoljne. Naštele so različne lastnosti, v katerih vidijo vir zadovoljstva. Vir zadovoljstva je tudi delovno okolje, pisarna in oprema. *»Zadovoljna sem, da imam svojo pisarno (B73) in da*

imam individualen stik z uporabnikom, saj večkrat pomaga, da se v pogovoru izpostavim, povem svojo ranljivost, zato to delo spreminja tudi mene osebno (B74).« »Zelo sem zadovoljna z delovnim prostorom, s pisarno (D52) in opremo (D53).« »Všeč mi je, ker si lahko prilagodim pisarno, kakor mi je ljubo (D54).« Strokovna podpora, izobraževanje, supervizija in podpora kolektiva so nekatere izmed lastnosti, ki so jih intervjuvane osebe opredelile kot lastnosti delovnega mesta, s katerimi so zadovoljne. »Veliko razbremenitev mi pomeni odločanje tima, da ne nosim breme odgovornosti tega delovnega mesta sama, saj se kot pravnica niti ne čutim strokovno podkrepjeno (A25).« »Pomembno je, da se pri tako težkih odločitvah sestane tim različnih strokovnih kompetenc, ki na koncu poda oceno ogroženosti otroka in sestavi načrt pomoči družini in otroku (A26).« »Zadovoljna sem, da v primeru potrebe po podpori sodelavca ali vodstva pri razgovoru, to vedno dobim (B76).« »Prav tako, da imam supervizijo, (B76) da zahtevnejše stiske lahko rešujem s timskim delom (B77) sodelavci (B78) in vodjo (B79).« »Sodelavci smo si na voljo, lahko izrečemo, kaj potrebujemo in si vsi skupaj prizadevamo za dobro uporabnikov in nas zaposlenih (D59).« »Najbolj sem vesela, da imam podporni kolektiv in delo v timu (E51).« »Všeč so mi tudi supervizijska srečanja (E52).«

Navedle so tudi fleksibilnost delovnega procesa, torej svobodo pri ustvarjanju delovnega procesa, prilagajanje okoliščinam, času in celo svoje počutje, da lahko ponudijo največ.

»Posebej sem zadovoljna, da mi moje delovno mesto vsaj občasno omogoča prilagoditev dela glede na moje počutje (D56).« »Ravno tako sama prilagajam svoje delo s strankami, jih naročam, za kar sem pridobila tudi podporo vodstva (D55).« »Zelo pomembno mi je, da si lahko sama načrtujem svoj delovni proces, glede na potrebe uporabnikov in razpoložljivih virov (E54).«

4.7 Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja

Intervjuvane osebe menijo, da so možnosti usklajevanja delovnega in zasebnega življenja na njihovih delovnih mestih dobre, in imajo občutek, da zmorejo optimalno usklajevati delovno in zasebno življenje.

»Z vodstvom glede tega nimam težav (A27).« »Največkrat lahko uskladim delovno in zasebno življenj in sem hvaležna za to (B95).«

Velik pomen pri usklajevanju delovnega in zasebnega življenja je za njih izraba ur, kar pomeni, da lahko izrabijo višek ur, ki jih pridelajo v delovnem času, terensko delo,

izobraževanja in podobno. »Ko je to mogoče, ne da bi pri tem trpele službene obveznosti, brez težav koristim višek ur (A31).« »Imam možnost koristiti ure (B91).« »Recimo, lahko koristim višek ur (E56).« Veliko jim tudi pomeni fleksibilen delovni čas, da lahko pridejo prej, odidejo kasneje, saj imajo čas prihoda na delovno mesto med sedmo in osmo uro zjutraj, čas odhoda pa je med tretjo in četrto uro popoldne. »Ali pa grem prej iz službe (A32).« »V primeru potrebe, mam možnost priti pred 7 uro (B92) in tudi prej iti (B93).« »Mislim, da so možnosti dobre, saj se je že večkrat zgodilo, da sem potrebovala oditi prej zaradi osebnih razlogov in je to bilo omogočeno (C44).« »Vedno pa je omogočen odhod z delovnega mesta v primeru višje sile (D63) ali drugih potreb v družini (D64).« »Na posluh sem naletela v primeru, ko sem se dodatno izobraževala in mi je bil omogočen predčasen odhod z dela, sem pa morala odsotnost nadoknaditi (D65).« Zadovoljne so s fleksibilno razpoložljivostjo porabe letnega dopusta, da imajo urejeno vsaj delno nadomeščanje, ko so odsotne in so nujne naloge narejene v njihovi odsotnosti. »Ko koristim letni dopust, se vedno uskladim s sodelavkama, ki bi me pri tem lahko nadomeščale (A33).« »Tudi dopust lahko koristim v skladu s svojimi potrebami (B94).« »Nadomeščanje je delno urejeno, ko koristim letni dopust in me počakajo samo ne nujne naloge (E57).«

4.8 Zaznava vodstva

Strokovne delavke, zaposlene na Centru za socialno delo Dolenjska in Bela krajina, Enota Novo mesto, so mnenja, da jih vodstvo z vidika njihovih znanj in kompetenc zaznava na splošno dobro. »Z vodstvom sem sama zadovoljna in mislim, da so tudi oni z menoj zadovoljni (A35).« »Imam zelo dobre izkušnje z nadrejenimi glede mojega načina dela in uspešnosti in sem večkrat pohvaljena (B96).« »Mislim, da me zaznava dobro (C45).« »Imam občutek, da me vodstvo gleda, kot pomemben člen verige, ki sestavlja naš kolektiv (C46).« »Sedanje vodstvo dobro opazuje (D66).« »In prepoznavna znanje in kompetence posameznika na njegovem delovnem mestu (D67).« »In mi zaupa, da delo opravljam dobro (E59).« Z vodstvom so zadovoljne in menijo, da vodstvo dobro opazuje njih, njihovo delo ter dobro zna oceniti njihova znanja in kompetence. Počutijo se cenjeno in čutijo, da jim vodstvo zaupa zaradi izkazanega znanja in dela. »Menim, da sem cenjena zaradi mojih kompetenc in znanja, predvsem pa zaradi mojega dela (A36).« »Imam občutek, da me vodstvo gleda, kot pomemben člen verige, ki sestavlja naš kolektiv (C46).« »Počutim se cenjeno, da se cenijo moje sposobnosti (C47) in znanja (C48).« »Zna pohvaliti dobro opravljeno delo (D69),

spodbuditi/(D70) in tudi motivirati za več, za izobraževanje (D71).« »Glede na to, da vsako področje zahteva specifična znanja in kompetence, ki jih pridobivamo z izkušnjami, se mi večkrat zgodi, da se vodstvo obrne name za mnenje o določenih vprašanjih, ki so vezani na moje področje, tako da lahko sklepam, da vodstvo prepoznava moje delovne sposobnosti, pridobljena znanja (E58) in mi zaupa, da delo opravljam dobro (E59).«

4.9 Počutje v kolektivu

Kot je omenjeno v povzeti teoriji, je počutje na delovnem mestu velikega pomena. Na podlagi gradiva, ki sem ga prejela z intervjuji, je zaznati, da se osebe v svojem kolektivu počutijo dobro, kar je razvidno iz izjav:

»Na splošno se počutim dobro (A38).« »Počutim se sprejeto in sem z vsemi v dobrih odnosih (A39).« »Mislim, da je splošna klima podporna (B99).« »V delovnem kolektivu se počutim na splošno dobro(C50).« »V kolektivu se počutim zelo dobro, zlasti v ožjem delovnem krogu (D75).« Zaznani so bili tudi razlogi, zakaj se počutijo dobro v kolektivu. Zlasti so k temu pripomogli medosebni odnosi med zaposlenimi. Dobri odnosi v kolektivu se gradijo s podporo in pomočjo; posledično rastejo zaupanje in boljši, bolj povezani odnosi v kolektivu. »Vedno sem jim pripravljena pomagati in kot taka tudi vedno dobim pomoč od njih, ko jo potrebujem(A41).« »Zavedam se, da je od mene odvisno največ kako se počutim, zato sem se pripravljena maksimalno potruditi, da vzdržujem lepe odnose s sodelavci (B97).« »V samem delu je že veliko timskega dela, pa tudi v času malice se lahko spoznavamo in stkamo kakšno prijateljsko vez, kar še bolj oplemeniti kolektiv po mojem mišljenju (C51).« »Velik vpliv na splošno klimo ima vodstvo, ki se trudi pristopiti do posameznika, ki spodbuja povezovanje v delovne skupine in vzpostavlja pravila, enaka za vse (D78).« »Sodelavke so pripravljene skočiti na pomoč (E62).« Izpostavljene so bile tudi slabše plati kolektiva oziroma negativne situacije, na katere lahko oseba naleti v kolektivu. Izpostavljeni so bili razširitev kolektiva oziroma povečanje kolektiva (več zaposlenih) ter slaba volja oziroma trenja med sodelavci zaradi preobremenitve z delom. »Razširitev kolektiva je slabo vplivala na našo povezanost, saj ni več mogoče vzdrževati povezovanja vseh zaposlenih (D76).« »Pričelo se je grupiranje, s čimer pa tudi ni nič narobe (D77).« »Zaradi preobremenitve dela lahko večkrat pride do trenj med sodelavci ampak mislim, da jih uspemo rešiti sproti (E63).«

5 SKLEPI

Izobrazba ustrezne smeri in strokovni izpit iz socialnega varstva in upravnega postopka je nujna strokovna kompetenca, ki jo mora imeti vsak strokovni delavec, ki opravlja socialno delo, saj je to tudi pogoj za opravljanje poklica socialni delavec. Potrebno je poznavanje zakonodaje in delovanja drugih institucij, saj je sodelovanje z njimi ključnega pomena pri ponujanju ustrezne pomoči uporabniku. Zaznano je, da je natančnost, organiziranost visoko na seznamu kompetenc, ki igrajo zelo pomembno vlogo pri opravljanju delovnih nalog in storitev. Nekaj opisanih kompetenc, kot na primer sposobnost hitrega reševanja problemov, povezovanje in skupno reševanje ter profesionalnost, lahko opišemo kot sposobnosti, ki jih oseba pridobi z izkušnjami in vse življenjskim učenjem. Ne glede na področje, na katerem socialna delavka dela, mora pri svojem delu imeti večšine za vzpostavitev delovnega odnosa in osebnega stika z uporabniki. Socialna delavka mora znati skleniti dogovor o sodelovanju, saj se projekt pomoči v socialnem delu začne z jasnim in izrečenim dogovorom o sodelovanju, ki omogoči vzpostavljanje delovnega odnosa (Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl in Možina, 2015). Lahko tudi rečemo, da so nekatere osebe naravno bolj sposobne na nekaterih področjih kot druge in nekaterih sposobnosti se ni mogoče naučiti. Oseba, ki opravlja poklic socialnega delavca je naravno usmerjena k delu z ljudmi, je empatična in sposobna se vživljati v situacijo in stike druge osebe. Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl in Možina (2015) zagovarjajo, da se socialna delavka pri svojem delu osebno odziva, da podeli svoje izkušnje ali zgodbo, ki lahko uporabniku pokaže drugo perspektivo na možne rešitve. Milošević (1989) se strinja, da mora socialni delavec pokazati uporabniku, da mu je mar in da ne sme pa preveč sočustvovati z uporabnikom. Potrebno je, da so socialni delavci in delavke čustveno uravnovešeni in stabilni, da lahko pri delu z uporabniku uporabljajo zadostno mero čustvene odzivnosti in vzpostavijo zaupanje pri delu. Pomembno je, da imajo sposobnost vživeti se v čustva drugih.

Pri delu se socialna delavka uporablja tudi perspektivo moči. V delu z uporabnikom sprašuje po zaželenih razpletih, po dobrem izidu, po sanjah in upanju. Sprašuje tudi po virih, po podpori v skupnosti, dobrih izkušnjah iz preteklosti ipd. (Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl in Možina, 2015).

Nekateri izzivi s katerimi se srečujejo socialni delavci, so neizbežni. Pridejo s specifičnim področjem, kot recimo delo z otroci, odvzem otroka iz matične družine ali delo s starejšimi in delo z osebami, ki imajo težave v duševnem zdravju. Takšna področja socialnega dela lahko

opišemo kot težja, saj so izjemno specifična in zahtevajo veliko čustvene stabilnosti, potrpežljivosti in raznoraznih sposobnosti, ki se lahko pridobijo zgolj z izkušnjami. Takšni izzivi verjetno ne bodo izginili, bodo pa pobledeli zaradi razvijanja znanja in sposobnosti skozi čas, saj se oseba nenehno razvija in spreminja in lahko posledično osebi skozi leta isto delo postane lažje, kar pomeni, da je našla specifičen način, kako se z izzivom spopada. Izzivi so lahko tudi bolj tehnične narave, pomanjkanje znanja zaradi novosti naloge ali pa količina dela in posledično pomanjkanje časa. Pomanjkanje časa zaradi beleženja je izziv, s katerim se srečujejo socialni delavci.

Zapisovanje je ključno za socialno delo. Zapisi so vir informacij za vse udeležene. Ne moremo pričakovati, da bodo z lahkoto zapisali dlje trajajoč pogovor. Potreben je tehten premislek. Potrebno je izluščiti bistvo iz pogovora in vedeti, kaj je pomembno in kaj ne. Zapiski vsebujejo pomembne podatke, ki jih je socialni delavec pridobil iz različnih virov in potrebno je, da so zbrani in zapisani na jasen način (Čačinovič Vogrinčič idr., 2008).

Potrebne spremembe, ki bi bile potrebne za kvalitetno opravljanje nalog lahko enako kot izzive razdelimo na dva dela: spremembe vezane z opravljanjem dela in spremembe, ki bi posegale v socialno delo in strukturo. Kadrovska podkrepitev je zagotovo sprememba, ki je potrebna in bi jo bilo treba implementirati čim prej. Iz raziskave je bilo zaznati, da vodstvo ima posluh za morebitne težave, s katerimi se srečujejo zaposleni in je zelo primerno, da so oni sami tudi vir ideje o spremembi, saj so strokovnjaki na svojem področju in imajo največ uvida in znanja, katere spremembe bi bile najbolj učinkovite. Zagotovo je potrebno prisluhniti socialnim delavcem, ki svoje področje zelo dobro poznajo in vedo, kje se skrivajo luknje v sistemu, ki jih je potrebno zakrpati.

Možnosti za usklajevanje delovnega in zasebnega življenja na Centru za socialno delo Dolenjska in Bela krajina, Enota Novo mesto, so dobre in primerne. Največ možnosti je vidnih v fleksibilnosti, ki se kaže v možnosti koriščenja viška ur, možnosti odhoda prej, prihoda prej, koriščenje letnega dopusta po potrebi in trud, usmerjen v urejanje nadomeščanje ob odsotnosti. Pomemben del usklajevanja delovnega in zasebnega življenja je tudi v svobodi kreiranja delovnega procesa, kar pomeni, da lahko oseba sama določi, kateri sklop nalog bo delala kdaj.

Vodstvo ima posluh za zaposlene. Dobro prepozna znanja in kompetence posameznika na določenem področju. Znajo prisluhniti težavam, mnenjem, idejam in rešitvam svojih zaposlenih. Vodstvo ima zelo pomembno vlogo vodenja in usmerjanja kolektiva. Zaznati je,

da je vodstvo novejše, oziroma je občutek, da so v primerjavi s prejšnjim vodstvom bolj zadovoljni s sedanjim vodstvom.

Splošno počutje v kolektivu je dobro. Zaposleni se počutijo podprto; čutijo pripadnost k kolektivu, saj so medosebni odnosi dobri. Če nastanejo trenja med sodelavci, se vir tega pripisuje obremenjenosti. Čeprav je glavna potrebna sprememba kadrovska okrepitev, vidijo, da je razširitev kolektiva vplivala na obstoječo povezanost kolektiva.

6 PREDLOGI

Na podlagi izvedene raziskave lahko oblikujem nekaj predlogov za izboljšanje kvalitete delovnega življenja socialnih delavcev na Centru za socialno delo Dolenjska in Bela krajina, Enota Novo mesto. V raziskavi je bilo tudi ugotovljeno, da je veliko lastnosti, s katerimi so delavke zadovoljne. Pomembno je ohranjati lastnosti, s katerimi so delavke zadovoljne, kot primer dobre prakse. Potrebno je ohraniti možnosti koriščenja ur, saj to delavkam najbolj olajša usklajevanje zasebnega in delovnega življenja. Vodstvo mora še naprej stremeti k prilagajanju delavkam v koriščenju letnega dopusta, ker je vir zadovoljstva in možnost usklajevanja delovnega in zasebnega življenja.

Delovne naloge

- Kadrovska okrepitev je potrebna za kvalitetno opravljanje nalog, da se izognemo časovnim stiskam in preobremenjenosti. Dodatne naloge so negativno sprejete zaradi časovne stiske.
- Potrebna je primernejša razporeditev dela. Nenehno je potrebno ocenjevati prerazporeditev dela in se izogniti nepravilni razporeditvi dela, kar lahko vodi do negativnega vzdušja v kolektivu.
- Nujno potrebna je izdaja novega kataloga javnih pooblastil in nalog zaradi korenitih sprememb zakonodaje.

Kompetence

- Potrebno je zagotoviti čim več sredstev za izobraževanje in usposabljanje strokovnega kadra, saj se socialne delavke srečujejo z izzivi in ovirami na delovnem mestu zaradi pomanjkanja znanja ali pomembnih orodij, ki bi jih olajšale delo; prav tako bi ga lahko opravljale bolj kvalitetno.
- Sodelovanje med zaposlenimi je vir moči, ki ga uporabljajo socialne delavke v opravljanju svojega dela, zato ga je potrebno negovati in spodbujati.

Izzivi

- Zagotoviti raznolika predavanja z temami, ki so aktualna za stroko in za osebno rast. Socialnim delavkam določene naloge v sklopu javnih pooblastil in socialnovarstvenih storitev predstavljajo izziv zaradi težke in nevarne vsebine. Z raznolikimi izobraževanji bi lahko ublažili stisko in pritisk, ki ga čutijo med opravljanjem določenih nalog.

- Priprava predavanj na centru, da se ga lahko udeleži čim več zainteresiranih. Zaradi izkazane časovne stiske lahko pričakujemo, da se nekatere socialne delavke ne bi udeležile predavanja, ker si ne morejo privoščiti časa za potovanje do izobraževanja. Izobraževanja na centru bi zmanjšala čas, ki bi ga potrebovale za kvalitetno izobraževanje.
- Sprememba zakonodaje na področju rejništva pri pravicah rejniških družin zaradi lažjega urejanja pravic in enostavnejšega postopka.

Usklajevanje zasebnega in delovnega življenja

- Ohranjanje posluha za zaposlene na področju usklajevanja zasebnega in delovnega življenja. Socialne delavke vidijo širok spekter možnosti za usklajevanje zasebnega in delovnega življenja, kar je potrebno ohranjati in si prizadevati nenehno izboljševanje.
- Izogniti se spreminjanju pravil, ki omogočajo ugodno usklajevanje zasebnega in delovnega življenja.

Počutje v kolektivu

- Nameniti več pozornosti povezovanju kolektiva (»team building«), organizirati dogodke v bolj sproščeni klimi, da se spodbudi grajenje pozitivnih medosebnih odnosov. Socialne delavke veliko podpore dobijo v kolektivu. Takšen vir moči je potrebno ohranjati.

Izboljšanje diplomske naloge bi predstavljalo vključitev večjega števila socialnih delavcev in delavk v raziskavo. Dobro bi bilo vključiti socialne delavce in delavke, ki so zaposleni na drugih področjih delovanja centra za socialno delo.

7 UPORABLJENA LITERATURA IN VIRI

7.1 Literatura

- Ambrož, M. in Colarič-Jakše, L.-M. (2015). Pogled raziskovalca: načela, metode in prakse. Maribor: Mednarodna založba Oddelka za slovanske jezike in književnosti.
- Bogo, M. (2010). Achieving Competence in Social Work through Field Education. Toronto: University of Toronto Press.
- Bezenšek, J. (2007). Nekateri sociološki vidiki (potrebnih) načrtovanih sprememb v izobraževanju za 21. stoletje ter njihovih (ne)slutenih posledic. V: Vovk Korže, A., Vihar, N. (ur.). Priložnost v izobraževanju z bolonjsko reformo v Sloveniji. Maribor: Filozofska fakulteta.
- Brečko, D. (2018). Vseživljenjski razvoj kompetenc. V Mezgec, M., idr. Sodobne paradigme raziskovanja in učenja odraslih : eseji v počastitev jubileja Ane Krajnc. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani.
- Bremec, N. (2014). Primerjava študijske prakse na fakultetah za socialno delo v Sloveniji in tujini. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomska naloga).
- Čačinovič Vogrinčič, G., Milošević Arnold, V., Postrak, M., Stefanoski, P. & Urek, M. (2008), Zapisovati socialno delo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2015). Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2008). Socialno delo z družino. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G., Šugman Bohinc, L. (2000). Učinkovitost (uspešnost) razgovora v socialnem delu z družino. Socialno delo, 39, 3: 175-189.
- Černetič, M. (1997). poglavja in sociologije organizacij. Kranj: Moderna organizacija.
- Flaker, V. (2003). Oris metod socialnega dela: uvod v katalog centrov za socialno delo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V. (2012). Direktno socialno delo. Ljubljana: Založba/*cf.
- Flaker, V. (2015). Prispevki k taksonomiji socialnega dela in varstva – 1. del. Ljubljana. Fakulteta za socialno delo.

- Groysberg, B. & Abrahams, R. (2014). Manage your work life, manage your life. Harvard Business Review. Pridobljeno 8. 8. 2020 s <https://hbr.org/2014/03/manage-your-work-manage-your-life>.
- Ivanuša Bezjak, M. (2006). Zaposleni – največji kapital 21. stoletja. Maribor: Pro-Andy
- Jesih, I. (2013). Študentski vidik kakovosti v visokem šolstvu. V: Vitez, T. (ur). Bolonja po Bolonji: Popotnica ob 10-letnici prenove študijskih programov po Sloveniji. Ljubljana: Študentska organizacija Slovenije: Center RS za mobilnost in evropske programe izobraževanja in usposabljanja.
- Kopač, A., Trbanc, M. (2004). Obsežno, a premalo razvojno naravnano usposabljanje. Ljubljana: Sophia.
- Krisl, J. (2013). Dodiplomski študij – izobraževanje v družbi znanja in izzivi prihodnosti. V: Vitez, T. (ur). Bolonja po Bolonji: Popotnica ob 10-letnici prenove študijskih programov v Sloveniji. Ljubljana: Študentska organizacija Slovenije: Center RS za mobilnost in evropske programe izobraževanja in usposabljanja.
- Kavar Vidmar, A. (1995). Kakovost delovnega življenja. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo Ljubljana.
- Kovač, P. (2007). Javna pooblastila centrov za socialno delo v upravnem postopku. Socialno delo, 46: 57-64.
- Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo Centri za socialno delo 82007). Skupnost Centrov za socialno delo Slovenije: Ljubljana.
- Mrčela, A., Černigoj Sadar, N. (2006). Starši med delom in družino. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede
- Milošević, V. (1989). Socialno delo. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica.
- Mesec, B. (1998). Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Mesec, B., Jurček A. (2020). Zgodovina in razvoj kompetenc v izobraževanju za socialno delo v Sloveniji. Socialno delo 59, 4: 255-273.
- Mesec, B., Rape Žiberna, T. in Rihter, L. (2009). Načrtovanje raziskave: študijsko gradivo za interno uporabo, Metodologija raziskovanja v socialnem delu I. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Fakulteta za socialno delo.
- Milošević Arnold, V., Postrak, M. (2003). Uvod v socialno delo. Ljubljana: Študentska založba.

- Pogačnik, M. (1984). Socialno delo v zdravstvu. Obzornik zdravstvene nege, 18, 6: 379-409.
- Rapoša Tajnšek, P. (1997). Socialno delo v delovnih organizacijah. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Svetlik, I. (1995). Kakovost življenja v Sloveniji. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Stritih, B. (2002). Na poti k avtonomiji socialnega dela kot stroke in znanosti. Socialno delo, 37, 3/5: 159-168.
- Sagadin, J. (1995), Standardiziran intervju. Sodobna pedagogika.
- Šugman Bohinc, L. (2006). Socialno delo z neprosto voljnimi uporabniki. Socialno delo, 45, 6: 345-355.
- Vogrinc, J. (2008). Kvalitativno raziskovanje na pedagoškem področju. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Pedagoška fakulteta.
- Zabukovec, V., Podlesek, A. (2010). Model supervizirane prakse psihologov. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete.
- Zastrow, C. (1992). The practice of Social Work. Belmont: Wadsworth Publishing.

7.2 Pravni viri

- Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o štipendiranju (Zštíp-1B) (2018). Ur. l. RS 31/2018.
- Zakon o sprememba in dopolnitvah Zakona o socialnem varstvu (ZSV-I) (2019). Ur. l. RS 28/2019.
- Zakon o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev (ZUPJS) (2010). Ur. l. RS 62/2020.
- Zakon o starševskem varstvu in družinskih prejemkih (ZSDP – 1) (2014). Ur. l. RS 26/2014.
- Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o preprečevanju nasilja v družini (ZPND-A) (2016) Ur. l. RS 68/2016.
- Zakon o spremembah in dopolnitvi Zakona o splošnem upravnem postopku (ZUP-H) (2013). Ur. l. RS 82/2013.
- Zakon o dopolnitvi zakona o delovnih razmerjih (ZDR-1B) (2019). Ur. l. 81/2019.

- Kolektivna pogodba za dejavnost zdravstva in socialnega varstva Slovenije (1994). Ur. l. RS 15/1994
- Družinski zakonik (DZ) (2017). Ur. l. RS 15/2017.

7.3 Ostali viri

- Dragoš, S. (ur.) (2008). Poročilo o kakovosti. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo. Pridobljeno s https://www.fsd.uni-lj.si/fakulteta/dokumenti/studijski_programi/.
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2020). Centri za socialno delo. Pridobljeno 01. 11. 2020 s <https://www.gov.si/teme/centri-za-socialno-delo/>.
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2020). Socialna varnost. Pridobljeno 01. 11. 2020 s <https://www.gov.si/podrocja/socialna-varnost/>.
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2020). Organizacijska struktura. Pridobljeno 15. 01. 2020 s http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/reorganizacija_centrov_za_socialno_delo/organizacijska_struktura_centrov_za_socialno_delo/.
- Predstavitveni zbornik 1. stopnje za leto 2020/21. (2020). Fakulteta za socialno delo. Pridobljeno 12. 12. 2020 s https://www.fsd.uni-lj.si/fakulteta/dokumenti/studijski_programi/.
- Skupnost centrov za socialno delo Slovenije. (2020). Reorganizacija centrov za socialno delo. Pridobljeno 03. 10. 2020 s <https://www.scsd.si/novice/reorganizacija-centrov-za-socialno-delo/>.
- Skupnost centrov za socialno delo Slovenije. (2020). Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo. Pridobljeno 03. 10. 2020 s <https://www.scsd.si/katalogi/katalog-javnih-pooblastil/>.
- Termania slovarji, definicija pojma kompetenca. (2020). Pridobljeno 12. 12. 2020 s <https://www.termania.net/iskanje?query=kompetenca&SearchIn=All>.
- Zveza svobodnih sindikatov Slovenije, (2019). ZSSS med prvim (in drugim) majem. Pridobljeno 17. 7. 2020 s <https://www.zsss.si/zsss-pred-prvim-drugim-majem-2019/>.

8 PRILOGE

8.1 Vprašalnik

1. Na katerem področju delate?
2. Kakšne so vaše delovne naloge?
3. Katere strokovne kompetence so ključne za kvalitetno opravljanje teh nalog?
4. Opravljanje katerih nalog vam predstavlja največji izziv?
5. Katere spremembe oziroma prilagoditve bi bile pri vašem delu potrebne, da bi lažje opravljali vaše delovne naloge?
6. S katerimi lastnosti vašega delovnega mesta ste zadovoljni?
7. Kakšne so možnosti usklajevanja delovnega in zasebnega življenja na vašem delovnem mestu?
8. Kako vas, po vašem mnenju, zaznava vodstvo z vidika vaših znanj in kompetenc?
9. Kako se počutite v delovnem kolektivu?

8.2 Transkripti intervjujev

Intervju št. 1 – oseba A

1. Na katerem področju delate?

/»Delam na področju ukrepov varstva koristi otrok, kar pomeni, delam z ogroženimi otroci in njihovimi družinami.«/(A1)

2. Kakšne so vaše delovne naloge?

/»V prvi vrsti pišem predloge za sodišče/(A2), /kot na primer predlog za omejitev starševske skrbi/ (A3), /omejitev ali prepoved stikov/ /A4), /odvzem otroka staršem/ (A5), /odvzem starševske skrbi/ (A6) /tudi predlagam začasne odredbe, ki bi bile v korist otrokom./ (A7) /Na sodišču zastopam naš CSD./ (A8) /Pripravim načrt pomoči družini in otoku ter v skladu s tem spremljam družine pri njihovih napredkih, jih pri tem spodbujam, usmerjam./ (A9) /Družine obiskujem na njihovem domu in sem z njimi v rednih kontaktih.«/(A10)

3. Katere strokovne kompetence so ključne za kvalitetno opravljanje teh nalog?

/»Menim, da pri zastopanju CSD na sodišču veliko pripomore izobrazba pravne smeri./ (A11)

/Organiziranost/(A12) /in timsko delo je na tem področju zelo pomembno./ (A13) /Včasih

moje delo zahteva hitro postopanje kjer je nujna pomoč in podpora sodelavcev./ (A14)

/Sodelavci s svojimi strokovnimi znanji pripomorejo pri sprejemanju pravih odločitev, saj se za življenja najbolj občutljivih bitij, otrok in odločitve morajo vedno biti takšne, da so njim v največjo korist./ (A15) /Gre za delo, katerega vsebina je zelo težka, delo stresno, včasih tudi nevarno. Strokovni delavci so pomembna podpora pri tako težkem opravilu, zato je treba delati v timu.«/(A16)

4. Opravljanje katerih nalog vam predstavlja največji izziv?

/»Dejanski odvzem otrok mi je do zdaj predstavljal največji izziv./ (A17) /Poleg vsega tega pa smatram kot največji izziv tudi nadaljnje sodelovanje s starši po opravljenem odvzemu otrok./ (A18) /Po eni strani podajam predlog za odvzem otrok in CSD zastopam na sodišču, po drugi strani pa sodelujem s starši pri njihovem urejanju do tem mere, da se otroci lahko vrnejo nazaj v primarno družino. Jasno je, da mi zato starši težko zaupajo, zato je to eden največjih

izzivov./ (A19) /Sama sem zelo čustvena oseba in vedno poskušam pomagati drugim in v najtežjih časih otroke skušam razumeti in jim biti največja podpora, kar se da. Menim, da je to dobra lastnost, ki koristi otrokom ob njihovi največji stiski. Je pa izjemno težko to preseči, ko pridem domov in ko nastopi čas za lastno družino./ (A20) /Opravljanje takšnega dela pusti posledice tudi doma.«/ (A21)

5. Katere spremembe oziroma prilagoditve bi bile pri vašem delu potrebne, da bi lažje opravljali vaše delovne naloge?

/»Menim, da bi zelo koristilo, da bi nadaljnje delo z družino prevzel drug strokovni delavec in bi tako lažje pridobil zaupanje družine in bi morda bil napredek pri družini in njihovem urejanju lažje doseči. To sem vodstvu predlagala, premiki v tej smeri se že delajo, seveda v skladu z razpoložljivimi možnostmi.«/ (A22)

6. S katerimi lastnosti vašega delovnega mesta ste zadovoljni?

/»Najbolj sem zadovoljna s kolektivom, ki mi nudi dobro podporo in razumevanje./ (A23) /Vsakršna pomoč je dobrodošla in do sedaj sem jo vedno dobila./ (A24) /Veliko razbremenitev mi pomeni odločanje tima, da ne nosim breme odgovornosti tega delovnega mesta sama, saj se kot pravnica niti ne čutim strokovno podkrepjeno./ (A25) /Pomembno je, da se pri tako težkih odločitvah sestane tim različnih strokovnih kompetenc, ki na koncu poda oceno ogroženosti otroka in sestavi načrt pomoči družini in otroku.«/ (A26)

7. Kakšne so možnosti usklajevanja delovnega in zasebnega življenja na vašem delovnem mestu?

/»Z vodstvom glede tega nimam težav./ (A27) /Smatram se za zelo odgovorno osebo in kot tako me vidi tudi vodstvo./ (A28) /Verjamem, da pripomore k temu tudi pripravljenost ostati dlje v službi, ko je to zaradi varstva koristi otrok pomembno./ (A29) /Glede tega je vodstvo fleksibilno in se da vse dogovoriti./ (A30) /Ko je to mogoče, ne da bi pri tem trpele službene obveznosti, brez težav koristim višek ur./ (A31) /ali pa grem prej iz službe./ (A32) /Ko koristim letni dopust, se vedno uskladim s sodelavkama, ki bi me pri tem lahko nadomeščale./ (A33) /Je pa res, da je čas vedno povezan s službenimi obveznostmi in da letnega dopusta ne koristim, ko imam na primer obravnave na sodišču.«/ (A34)

8. Kako vas, po vašem mnenju, zaznava vodstvo z vidika vaših znanj in kompetenc?

/»Z vodstvom sem sama zadovoljna in mislim, da so tudi oni z menoj zadovoljni./ (A35)
/Menim, da sem cenjena zaradi mojih kompetenc in znanja, predvsem pa zaradi mojega dela./ (A36) /Mislim, da sem se najbolj izkazala preko samega dela, ki ga opravljam dobro.«/ (A37)

9. Kako se počutite v delovnem kolektivu?

/»Na splošno se počutim dobro./ (A38) /Počutim se sprejeto/ /in sem z vsemi v dobrih odnosih./ (A39) /S kolektivom nimam težav./ (A40) /Vedno sem jim pripravljena pomagati in kot taka tudi vedno dobim pomoč od njih, ko jo potrebujem.«/ (A41)

Intervju št. 2 – oseba B

1. Na katerem področju delate?

/»Delam na področju ukrepov prve socialne pomoči na našem centru.«/ (B1)

2. Kakšne so vaše delovne naloge?

/»Prvo socialno pomoč izvajam kot uvodno storitev Centra za socialno delo, Enota Novo mesto in sicer za vse, ne glede na vsebino s katero pridejo, starost, kraj bivanja in ne glede na to ali želijo biti imenovani./ (B2) /Največkrat obravnavam ljudi, ki prvič pridejo v našo ustanovo,/ /manjši del pa je takih, ki sem ji že spoznala v preteklih obravnavah./ (B3) /Prvo socialno pomoč izvajam v obliki usmerjenega pogovora,/ (B4) /v treh delih, predstavim institucijo in sebe,/ (B5) /skozi poslušanje njihove situacije nudim pomoč/ (B6) /in podporo pri prepoznavanju stiske in iz tega izhajajoče problemov ter določimo prioritetni problem,/ (B7) /v zadnjem delu ponudim razpoložljive informacije/ /in podporo pri iskanju rešitev glede na vsebino problema./ (B8)

/Seveda je cilj storitve vračati aktivno vlogo oziroma moč uporabniku nazaj,/ (B9) /da pride do zavedanja, katere izbire so ga pripeljale do stanja v katerem je./ (B10) /To pa se lahko doseže največkrat šele v daljši obravnavi./ (B11) /Na začetku pa je najprej potreben sočutja,/ (B12) /razumevanja, da stopim nekako nekaj korakov skupaj z njim,/ (B13) /predvsem v doživljanju stanja, v katerem se je znašel/ /in da doživi, da v svoji problematični situaciji predvsem ni sam./ (B14)

/Prvo socialno pomoč v glavnem izvajam po metodi dela s posameznikom,/(B15) /po potrebi tudi s parom in celo družino./ (B16) /To pomeni, da sem v raziskovanje možnosti za izboljšanje določenega stanja, predvsem pri obravnavi oskrbe starostnikov, vključila partnerja, / /največkrat pa odrasle otroke./ (B17) / Precej dela opravi terensko, posebej pri preverjanju oskrbe starejših./ (B18)

/Pogosto pri vključevanju v pomoč sodelujem znotraj centra za socialno delo s kolegicami,/(B19) /predvsem na področju varstva odraslih,/(B20) /skrbništva,/(B21) /varstvo otrok in družine,/(B22) /kolegicami s področja transferjev,/(B23) /zunaj ustanove pa predvsem z Rdečim križem,/(B24) /Karitasom,/(B25) /osebnimi zdravniki,/(B26) /patronažno službo,/(B27) /skupnostno psihiatrično obravnavo,/(B28) /policijo/(B29) /oziroma po potrebi še z drugimi./ (B30)

/Poleg neposrednega dela z uporabniki in njihovimi svojci,/(B31) /delam še letna poročila,/(B32) /priporočila,/(B33) /potrdila,/(B34) /odgovarjam na zaprosila sodišča,/(B35) /policije,/(B36) /pišem mnenja za program Botrstvo/(B37) /in za študente/(B38) /ter tudi za delovne organizacije./ (B39) /Na policijo prijavljam grožnje s samomorom in nasilje./ (B40) /Občasno sem vabljen kot priča tudi na sodišče.«/(B41)

3. Katere strokovne kompetence so ključne za kvalitetno opravljanje teh nalog?

/»Delo na PSP je v večini individualno,/(B42) /občasno, pri zahtevnejših stiskah, pa tudi timsko./ (B43) /Pri individualnem delu se mi zdijo ključne kvalitete, recimo vživljanje/(B44) /in empatično poslušanje,/(B45) /poznavanje strokovnih področij na CSD in izven CSD-ja,/(B46) /poznavanje čim širše zakonodaje,/(B47) /naravnost na vseživljenjsko osebno učenje,/(B48) /posebej odnos do težavnejših stisk/(B49) /in seveda življenjske/(B50) /in strokovne izkušnje.«/(B51)

4. Opravljanje katerih nalog vam predstavlja največji izziv?

/»Tu je izziv želja uporabnika po nadaljnji vključenosti v pomoč, saj je PSP vezan na nekje 5 razgovorov./ (B52) /Večkrat opazim, da so ljudje tako zasedeni s svojo bolečino in potrebni poravnave v sebi, da ne pride do njih naša beseda in ni še čas, da bi karkoli od ponujenih možnosti sprejeli./ (B53) /Pridejo po pomoč, a hkrati je niso pripravljene sprejeti, hočejo samo nekam preložiti/(B54) /oziroma, večina je v stanju, da je za njihove težave kriv nekdo drug, ki naj to tudi uredi./ (B55) /Tukaj je izziv dovoljšna potrpežljivost vseh/ /ter resnična osebna

namera za izboljšanje stanja,/(B56) /torej prevzemanje lastne odgovornosti saj gre za prepletene in kompleksna vzdušja, ki so se dolgo nabirala, kar pa je redka izbira vpletenih./ (B57) /Ljudje velikokrat delujejo iz svojih urgenc na nas in nas zapeljejo na svoje/(B58) /in včasih je potreben čas/(B59) /in več vključenosti./ (B60) /da jasneje vidim, da preverim ali je drugi sposoben uvida/(B61) /in da nato lažje razmejim odgovornost v skladu z možnostmi in pristojnostmi./ (B62) /Tukaj je moj osebni izziv dela na sebi, koliko to prepoznam in znam razmejiti./ (B63) /Ugotavljam tudi, da so večkrat ljudje k nam napoteni iz stiske drugih ustanov z njimi in da ne poznajo naših možnosti in pristojnosti in ljudem često vzbudijo lažno upanje./ (B64) /Prav tako opažam škodljivo naravnost, da se krivda za težko situacijo nekoga išče samo v sistemu in da se ne vrača odgovornosti za pretekle izbire in potrebne spremembe osebi. Slednja vedno dobi podporo, če sodeluje s tem./ (B65) /Problem torej vidim v tem, da drugi iz sistema preložijo problem uporabnika prezgodaj na CSD, samo, da se osebe rešijo in ne razmejijo odgovornosti./ (B66) /pa tudi, da slabo poznajo naloge in možnosti CSD-ja./ (67) /Najtežje pa je, ko je zelo jasna potreba uporabnika, da mu ni mogoče ponuditi pomoči, saj je v sistemu ni. Potrebovali bi začasne namestitvene kapacitete za brezdomce in druge ranljive skupine, cenovno ugodnejša stanovanja, brezplačno terapevtsko pomoč, brezplačno mediacijo pri težavah v odnosih med odraslimi. «/(B68)

5. Katere spremembe oziroma prilagoditve bi bile pri vašem delu potrebne, da bi lažje opravljali vaše delovne naloge?

/»Jaz osebno bi občasno potrebovala več psihične moči/(B69) /in uvida, da me ne bi razni pritiski toliko »zdelali«./ (B70) /Prav tako bi bila dobrodošla dodatna pomoč kadar je preveč uporabnikov naenkrat./ (B71) /Pa tudi več dodatnih programov v regiji. «/(B72)

6. S katerimi lastnosti vašega delovnega mesta ste zadovoljni?

/»Zadovoljna sem, da imam svojo pisarno/(B73) /in da imam individualen stik z uporabnikom, saj večkrat pomaga, da se v pogovoru izpostavim, povem svojo ranljivost, zato to delo spreminja tudi mene osebno./ (B74) /Iz nudenja pomoči posamezniku in vabilu drugim vpletenim, skušam splesti pot, ugotovit, v čem podpret enega in drugega, da se vzpostavi neka dobrobit. To, da lahko k temu prispevam, mi veliko pomeni./ (B75) /Zadovoljna sem, da v primeru potrebe po podpori sodelavca ali vodstva pri razgovoru, to vedno dobim./ (B76) /prav tako, da imam supervizijo./ (B76) /da zahtevnejše stiske lahko rešujem s timskim

delom./ (B77) /sodelavci./ (B78) /in vodjo./ (B79) /Zadovoljna sem, da nimam težav z nadomeščanje./ (B80) /koriščenjem dopusta.«/ (B90)

7. Kakšne so možnosti usklajevanja delovnega in zasebnega življenja na vašem delovnem mestu?

/»Imam možnost koristiti ure./ (B91) /v primeru potrebe, mam možnost priti pred 7 uro./ (B92) /in tudi prej iti./ (B93) /Tudi dopust lahko koristim v skladu s svojimi potrebami./ (B94) /Največkrat lahko uskladim delovno in zasebno življenj in sem hvaležna za to.«/ (B95)

8. Kako vas, po vašem mnenju, zaznava vodstvo z vidika vaših znanj in kompetenc?

/»Imam zelo dobre izkušnje z nadrejenimi glede mojega načina dela in uspešnosti in /sem večkrat pohvaljena.«/ (B96)

9. Kako se počutite v delovnem kolektivu?

/»Zavedam se, da je od mene odvisno največ kako se počutim, zato sem se pripravljena maksimalno potruditi, da vzdržujem lepe odnose s sodelavci./ (B97) /in zato nimam večjih težav glede počutja v kolektivu./ (B98) / Mislim, da je splošna klima podpora.«/ (B99)

Intervju št. 3 – oseba C

1. Na katerem področju delate?

/»Delam na področju porodniških nadomestil, bolj natančno na področju starševskega varstva in starševskih prejemkov.«/ (C1)

2. Kakšne so vaše delovne naloge?

/»Moje delovne naloge so ugotavljanje./ (C2) /svetovanje./ (C3) /ter deljenje vlog za pravice, ki jih uporabniki želijo uveljavljati./ (C4) /Na podlagi vloge začnem postopek ugotavljanja upravičenosti do pravice s pomočjo sistema ISCSD ter Krpana./ (C5) /Na podlagi podatkov, ki jih uporabnik predloži s pomočjo vloge ugotovim upravičenost pravice z upoštevanjem vseh določil./ (C6) /V sistemu ISCSD uredim upravičenost določene pravice, saj ta sistem dodeljeno pravico sproži./ (C7) /pošlje podatke avtomatsko na banko./ (C8) /MDDSZ (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti),/ (C9) /ZPIZ (Zavod za

pokojninsko in invalidsko zavarovanje),/(C10) /da lahko upravičenec prejme denarne prejemke, zavod prejme prispevke, ter, da se sama pravica zabeleži, da je pridobljena v bazi./ (C11) /Svetovanje/(C12) /in pomoč uporabnikom opravljam tudi preko telefona/(C13) /in elektronske pošte./ (C14) /Opravljam tudi bolj računovodske zadeve,/(C15) /urejanje zavarovanj,/(C16) /izvajanje izvršb,/(C18) /davčne/(C19) /in sodne.«/ (C20)

3. Katere strokovne kompetence so ključne za kvalitetno opravljanje teh nalog?

/»Potrebna je velika mera organiziranosti/(C21) /in iznajdljivosti./ (C22) /Zelo pomembna je natančnost, ker čeprav nas sistem na veliko napak lahko opozori, je veliko stvari, kjer se lahko zmotimo./ (C23) /Za pomoč osebi, pri ugotavljanju njenih okoliščin ter katere pravice lahko koristi ter kako jih bo najbolje izkoristila je pomembno širše razmišljanje/(C24) /in sposobnost hitrega reševanja problemov./ (C25) /Seveda pa je potrebna ustrezna izobrazba,/(C26) /strokovni izpit,/(C27) /ter strokovni izpit iz upravnega postopka za izdelovanje odločb.«/ (C28)

4. Opravljanje katerih nalog vam predstavlja največji izziv?

/»Največ izzivov najdem pri opravljanju nalog, ki so bolj računovodske narave, recimo urejanje zavarovanj osebe, ki je upravičena do naših pravic./ (C29) /Na težave naletim tudi pri urejanju izvršb, saj nimam veliko znanja s tega področja in tudi se s tem ne soočam vsak dan, ampak so take zadeve bolj redke in vsakič je kaj drugače.«/ (C30)

5. Katere spremembe oziroma prilagoditve bi bile pri vašem delu potrebne, da bi lažje opravljali vaše delovne naloge?

/»Veliko sprememb je bilo že urejenih, saj je na tem področju v zadnjem času bilo veliko spremenjenega. Kadrovsko je bil podkrepjen, kar je bila tudi največja sprememba./ (C31) /Sedaj v času razsajanja bolezni covid pa bi bilo dobrodošlo bolj opredeliti, kdaj smo dostopni za uporabnike./ (C32) /Trenutno je potrebno naročanje za osebni stik/(C33) /ampak trenutno večino zadev urejamo na daljavo,/(C34) /telefonsko/(C35) /in preko elektronske pošte./ (C36) /Želela bi si spremembe na tem, da se omeji čas,/(C37) /kdaj smo dostopni za uporabnike preko telefona, saj potrebujemo čas in mir, da lahko izdamo čim več in pravilne odločbe, saj če se ne morem osredotočiti na izdelovanje odločbe se velikokrat dogajajo napake.«/ (C38)

6. S katerimi lastnosti vašega delovnega mesta ste zadovoljni?

/»Zelo sem zadovoljna, da imamo fleksibilen delovni čas, kar pomeni, da imamo prihod med sedmo in osmo uro zjutraj ter odhod med tretjo in četrto uro popoldne./(C39) /Vesela sem tudi, da lahko dobim dopust, ko ga potrebujem/(C40) /in je nadomeščanje urejeno./(C41) /Veliko mi pomeni tudi to, da lahko višek ur koristim ter,/(C42) /da lahko med malico grem ven iz stavbe.«/(C43)

7. Kakšne so možnosti usklajevanja delovnega in zasebnega življenja na vašem delovnem mestu?

/»Mislim, da so možnosti dobre, saj se je že večkrat zgodilo, da sem potrebovala oditi prej zaradi osebnih razlogov in je to bilo omogočeno.«/(C44)

8. Kako vas, po vašem mnenju, zaznava vodstvo z vidika vaših znanj in kompetenc?

/»Mislim, da me zaznava dobro./(C45) /Imam občutek, da me vodstvo gleda, kot pomemben člen verige, ki sestavlja naš kolektiv./(C46) /Počutim se cenjeno, da se cenijo moje sposobnosti/(C47) /in znanja./(C48) /Predvsem mislim, da cenijo zanesljivost, da lahko obvladam svoje področje in da ne potrebujem veliko pomoči vodstva ali drugih.«/(C49)

9. Kako se počutite v delovnem kolektivu?

/»V delovnem kolektivu se počutim na splošno dobro./(C50) /V samem delu je že veliko timskega dela, pa tudi v času malice se lahko spoznavamo in stkamo kakšno prijateljsko vez, kar še bolj oplemeniti kolektiv po mojem mišljenju./(C51) /Na posebne priložnosti se zberemo vsi skupaj v sejni sobi in se družimo vsi zaposleni našega centra.«/(C52)

Intervju št. 4 – oseba D

1. Na katerem področju delate?

/»Delam na področju varstva odraslih.«/(D1)

2. Kakšne so vaše delovne naloge?

/»Moje delovne naloge obsegajo izvajanje javnih pooblastil in storitev./ (D2) /To je odločanje o pravicah invalidnih oseb po Zakonu o socialnem vključevanju invalidov./ (D3) /urejanje statusa invalida./ (D4) /nadomestilo za invalidnost./ (D5) /in dodatek za pomoč in postrežbo./ (D6) /spremljanje invalidnih oseb./ (D7) /pomoč pri reševanju medosebnih odnosov./ (D8) /pomoč pri nameščanju v institucionalno varstvo./ (D9) /pisanje predlogov za postavitev pod skrbništvo./ (D10) /odločanje o oprostitvi plačila socialno varstvenih storitev po Zakonu o socialnem varstvu./ (D11) /pomoč pri nameščanju odraslih oseb v institucionalno varstvo./ (D12) /socialna rehabilitacija polnoletnih oseb v sodnem postopku./ (D13) /v času prestajanja zaporne kazni in po njej./ (D14) /prva socialna pomoč./ (D15) /osebna pomoč./ (D16) /in izvajanje nalog za koordinatorja obravnave v skupnosti./ (D17) /delo z osebami, ki imajo težave v duševnem zdravju./ (D18) /izdaja sklepov o sprejemu načrta./ (D19) /ter o prenehanju obravnave v skupnosti.«/ (D20)

3. Katere strokovne kompetence so ključne za kvalitetno opravljanje teh nalog?

/»Izobrazba s področja socialnega dela./ (D21) /izobrazba s področja psihosocialne pomoči in psihoterapevtskega pristopa./ (D22) /opravljen strokovni izpit iz socialnega varstva./ (D23) /in upravnega postopka./ (D24) /poznavanje zakonodaje./ (D25) /poznavanje metod dela./ (D26) /digitalna pismenost./ (D27) / stalno izobraževanje./ (D28) /in usmerjenost v strokovnost./ (D29) /in socialne kompetence./ (D30) /recimo, delo s posameznikom./ (D31) /sposobnost za timsko delo./ (D32) /povezovanje./ (D33) /in skupno reševanje./ (D34) /besedna./ (D35) /in nebesedna komunikacija./ (D36) /sposobnost reševanja konfliktov./ (D37) /vodenje skupine./ (D38) /delo s konfliktnimi uporabniki.«/ (D39)

4. Opravljanje katerih nalog vam predstavlja največji izziv?

/»Največji izziv mi predstavlja delo z uporabniki, ki niso motivirani za reševanje svojih težav ali niso pripravljeni pri sebi ničesar spremeniti./ (D40) /Običajno pa imajo visoka pričakovanja in predstave, kaj naj bi strokovni delavec zanje naredil./ (D41) /Visoka pričakovanja ima tudi okolje, druge institucije in nevladne organizacije./ (D42)

/V preteklih letih mi je veliko stisko povzročala povečana količina dela./ (D43) /ob spremembi zakonodaje se delavcem nalagajo vedno nove naloge./ (D44) /pomoči z dodatnimi delovnimi

mesti pa ni predvidene./ (D45) /Ker vodstvo za tovrstne težave ni imelo posluha, sem prosila za premestitev s tega delovnega mesta na drugo.«/ (D46)

5. Katere spremembe oziroma prilagoditve bi bile pri vašem delu potrebne, da bi lažje opravljali vaše delovne naloge?

/»Vsekakor dodatna delovna sila/ (D47) /in primernejša porazdelitev dela, kar zahteva od vodstva dobro poznavanje posameznih referatov./ (D48) /Skozi 16 let dela na področju socialnega varstva sem ugotovila, da je največji razbremenilni faktor pri pomagajočih poklicih znanje./ (D49) /Svoje delo lažje opravljam tudi zaradi osebnih in delovnih izkušenj./ (D50) /Še vedno se srečuješ s svojimi slepimi pegami in zagotovo na kakšnem področju nisi suveren niti po dolgih letih dela.«/ (D51)

6. S katerimi lastnosti vašega delovnega mesta ste zadovoljni?

/»Zelo sem zadovoljna z delovnim prostorom, s pisarno/ (D52) /in opremo./ (D53) /Všeč mi je, ker si lahko prilagodim pisarno, kakor mi je ljubo./ (D54) /Ravno tako sama prilagajam svoje delo s strankami, jih naročam, za kar sem pridobila tudi podporo vodstva./ (D55) /Posebej sem zadovoljna, da mi moje delovno mesto vsaj občasno omogoča prilagoditev dela glede na moje počutje./ (D56) /da kakšno zadevo brez posledic odložiš do naslednjega dne./ (D57) /Pri mojem delu je nujno timsko povezovanje in ves čas mojega dela na CSD je to eno od najbolj močnih področij./ (D58) /Sodelavci smo si na voljo, lahko izrečemo, kaj potrebujemo in si vsi skupaj prizadevamo za dobro uporabnikov in nas zaposlenih.«/ (D59)

7. Kakšne so možnosti usklajevanja delovnega in zasebnega življenja na vašem delovnem mestu?

/»Usklajevanje obojega je povsem odvisno od vodstva./ (D60) /Moram priznati, da imajo za ta del ženske vodje več posluha./ (D61) /Pravila glede koriščenja viška ur in koriščenja dopusta se spreminjajo./ (D62) /Vedno pa je omogočen odhod z delovnega mesta v primeru višje sile/ (D63) /ali drugih potreb v družini./ (D64) /Na posluh sem naletela v primeru, ko sem se dodatno izobraževala in mi je bil omogočen predčasen odhod z dela, sem pa morala odsotnost nadoknaditi.«/ (D65)

8. Kako vas, po vašem mnenju, zaznava vodstvo z vidika vaših znanj in kompetenc?

/»Sedanje vodstvo dobro opazuje/(D66) /in prepoznava znanje in kompetence posameznika na njegovem delovnem mestu./(D67) /Iskreno se zanima za težave na delovnem področju in aktivno skuša najti rešitev./(D68) /Zna pohvaliti dobro opravljeno delo./(D69) /spodbuditi/(D70) /in tudi motivirati za več, za izobraževanje/(D71) /in za sprejem odgovornejših nalog./(D72) /Ker zmore prepoznati sposobnosti, lahko predlaga spremembo delovnega mesta./(D73) /S tem vidikom sem v zadnjem času dokaj zadovoljna, česar ne morem reči za čas pod prejšnjim vodstvom.«/(D74)

9. Kako se počutite v delovnem kolektivu?

/»V kolektivu se počutim zelo dobro, zlasti v ožjem delovnem krogu./(D75) /Razširitev kolektiva je slabo vplivala na našo povezanost, saj ni več mogoče vzdrževati povezovanja vseh zaposlenih./(D76) /Pričelo se je grupiranje, s čimer pa tudi ni nič narobe./(D77) /Velik vpliv na splošno klimo ima vodstvo, ki se trudi pristopiti do posameznika, ki spodbuja povezovanje v delovne skupine in vzpostavlja pravila, enaka za vse./(D78) /Na delo prihajam z veseljem, ker vem, da imam tu podporo – tako strokovno kakor osebno.«/(D79)

Intervju št. 5 – oseba E

1. Na katerem področju delate?

/»Zaposlena sem na področju varstva otrok in družine, bolj podrobno delam na področju rejništva in posvojitve.«/(E1)

2. Kakšne so vaše delovne naloge?

»/Moje delovne naloge so urejanje namestitve otroka v rejniško družino./(E2) /Pod to spada delo s starši in otrokom pri odločitvi za rejništvo./(E3) /izbor rejniške družine/(E4) /in namestitev otroka./(E5) /sklenitev rejniške pogodbe/(E6) /in srečevanje individualne projektne skupine./(E7) /Nato imam spremljanje rejništva./(E8) /pod to pa spada samo delo z rejniško družino./(E9) /delo z otrokom./(E10) /urejanje pravic in dokumentov za otroka./(E11) /recimo zdravstveno zavarovanje./(E12) /vključitev v šolo sli vrtec./(E13) /Pod to spada tudi obračunavanje rejnine/(E14) /in vnašanje podatkov v informacijski sistem./(E15) /delo z

matično družino otroka,/(E16) /sodelovanje z drugimi institucijami,/(E17) /morebitni dogovor o podaljšanju rejništva po polnoletnosti,/(E18) /recimo priprava otroka na odhod nazaj v matično družino in obratno,/(E19) /priprava otroka na odhod v rejniško družino/(E20) /in priprava družin pred prihodom ali odhodom otroka./ (E21) /Za vse je potrebno voditi celotno dokumentacijo,/(E22) /sodelovati v intervizijski skupini za rejništvo/(E23) /in pa sestavljanje poročil./ (E24) /Delam tudi s samimi kandidati, ki želijo biti rejniki./ (E25) /Sodelujem v izobraževanju rejnic in rejnikov./ (E26) /Na področju posvojitve delam z posvojitelji,/(E27) /preučim njihovo zahtevo,/(E28) /jih pripravim na posvojitve/(E29) /in nato tudi sodelujem z njimi po sami posvojitvi.«/(E30)

3. Katere strokovne kompetence so ključne za kvalitetno opravljanje teh nalog?

/»Za kvalitetno opravljanje nalog mislim, da je potrebna individualna angažiranost strokovnega delavca,/(E31) /raziskovanje delovanja različnih institucij,/(E32) /znanja in spretnosti za uporabo strokovnih metod in postopkov,/(E33) /znanja o družini,/(E34) /sposobnost vzpostavljanja prvega stika in delovnega odnosa z uporabniki,/(E35) /sposobnost pogovarjanja,/(E36) /beleženja,/(E37) /dokumentiranja/(E38) /in poročanja./ (E39) /Potrebna je sposobnost,/(E40) /organizacija,/(E41) /profesionalnost/(E42) /in pripravljenost na sodelovanje v timu.«/(E43)

4. Opravljanje katerih nalog vam predstavlja največji izziv?

/»Največ izzivov vidim v sodelovanju z biološkimi starši./ (E44) /Kljub spremembi zakonodaje so še vedno težave pri zakonitem zastopanju otrok, saj staršev z odvzemom otroka ni odvzeta starševska skrb in so še vedno zakoniti zastopniki otroka./ (E45) /Težave so tudi pri nesodelovanju matične družine in večkrat izsiljujejo./ (E46) /Zaradi tega velikokrat nastane veliko birokracije/(E47) /in mi to povzroča časovno stisko./ (E48) /Drug velik izziv vidim v tem, da nimam dovolj časa, da vse zabeležim, dokumentiram.«/(E49)

5. Katere spremembe oziroma prilagoditve bi bile pri vašem delu potrebne, da bi lažje opravljali vaše delovne naloge?

/»Definitivno sprememba zakonodaje, razširila bi pravice rejniških družin najbolj v delu zakonitega zastopanja otrok.«/(E50)

6. S katerimi lastnosti vašega delovnega mesta ste zadovoljni?

/»Najbolj sem vesela, da imam podporni kolektiv in delo v timu./ (E51) /Všeč so mi tudi supervizijska srečanja./ (E52) /Prav mi pride tudi prilagojen delovni čas./ (E53) /Zelo pomembno mi je, da si lahko sama načrtujem svoj delovni proces, glede na potrebe uporabnikov in razpoložljivih virov.« / (E54)

7. Kakšne so možnosti usklajevanja delovnega in zasebnega življenja na vašem delovnem mestu?

/»Kot sem omenila, si lahko urejam svoj delovni proces in posledično lažje usklajujem delo z zasebnim življenjem./ (E55) /Recimo, lahko koristim višek ur./ (E56) /nadomeščanje je delno urejeno, ko koristim letni dopust in me počakajo samo ne nujne naloge.« / (E57)

8. Kako vas, po vašem mnenju, zaznava vodstvo z vidika vaših znanj in kompetenc?

/»Glede na to, da vsako področje zahteva specifična znanja in kompetence, ki jih pridobivamo z izkušnjami, se mi večkrat zgodi, da se vodstvo obrne name za mnenje o določenih vprašanjih, ki so vezani na moje področje, tako da lahko sklepam, da vodstvo prepozna moje delovne sposobnosti, pridobljena znanja/ (E58) /in mi zaupa, da delo opravljam dobro.« / (E59)

9. Kako se počutite v delovnem kolektivu?

/»Sama nebi želela delati kje drugje, ker se počutim slišana./ (E60) /podprta pri svojem delu./ (E61) /Sodelavke so pripravljene skočiti na pomoč./ (E62) /Zaradi preobremenitve dela lahko večkrat pride do trenj med sodelavci ampak mislim, da jih uspemo rešiti sproti./ (E63) /Iskrenost zelo cenim in k vzdušju v kolektivu hočem tudi sama prispevat.« / (E64)

8.3 Odprto kodiranje

A:

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija - nadkategorija	Tema
A1	Delam na področju ukrepov varstva koristi otrok, kar pomeni, delam z ogroženimi otroci in njihovimi družinami.	Področje ukrepov varstva koristi otrok.	Delovno mesto.	Področje dela na CSD DBK.
A2	V prvi vrsti pišem predloge za sodišče.	Predlog za sodišče.	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.
A3	Kot na primer predlog za omejitev starševske skrbi.	Predlog omejitve starševske skrbi.	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.
A4	Omejitev ali prepoved stikov.	Omejitev in prepoved stikov.	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.
A5	Odvzem otroka staršem.	Odvzem otroka	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.
A6	Odvzem starševske skrbi.	Odvzem starševske skrbi.	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.
A7	Tudi predlagamčasne odredbe, ki bi bile v korist otrokom.	Začasne odredbe.	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.
A8	Na sodišču zastopam naš CSD.	Zastopanje CSD na sodišču.	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.
A9	Pripravim načrt pomoči družini in otroku ter v skladu s tem spremljam družine pri njihovih napredkih.	Spremljanje in pomoč družini.	Socialnovarstvene storitve.	Delovne naloge.
A10	Družine obiskujem na njihovem domu in sem z njimi v rednih kontaktih.	Obiskovanje družine.	Socialnovarstvene storitve.	Delovne naloge.
A11	Menim, da pri zastopanju CSD na sodišču veliko pripomore izobrazba pravne smeri.	Izobrazba pravne smeri.	Strokovne kompetence pridobljene tekom študija.	Kompetence.
A12	Organiziranost.	Organiziranost.	Osebne kompetence.	Kompetence.
A13	In timsko delo je na tem področju zelo pomembno.	Timsko delo.	Osebne kompetence.	Kompetence.

A14	Včasih moje delo zahteva hitro postopanje kjer je nujna pomoč in podpora sodelavcev.	Hitro delovanje.	Osebnostne kompetence.	Kompetence.
A15	Delavci s svojimi strokovnimi znanji pripomorejo pri sprejemanju pravih odločitev, saj se za življenja najbolj občutljivih bitij, otrok in odločitve morajo vedno biti takšne, da so njim v največjo korist.	Strokovna znanja.	Strokovne kompetence pridobljene s prakso.	Kompetence.
A16	Gre za delo, katerega vsebina je zelo težka, delo stresno, včasih tudi nevarno. Strokovni delavci so pomembna podpora pri tako težkem opravilu, zato je treba delati v timu	Težka in nevarna vsebina dela.	Osebnostni izzivi strokovnega delavca.	Izzivi.
A17	Dejanski odvzem otrok mi je do zdaj predstavljal največji izziv.	Odvzem otrok.	Opravljanje javnih pooblastil in nalog.	Izzivi.
A18	Poleg vsega tega pa smatram kot največji izziv tudi nadaljnje sodelovanje s starši po opravljenem odvzemu otrok.	Nadaljnje sodelovanje s starši.	Opravljanje socialnovarstvenih storitev.	Izzivi.
A19	Po eni strani podajam predlog za odvzem otrok in CSD zastopam na sodišču, po drugi strani pa sodelujem s starši pri njihovem urejanju do tem mere, da se otroci lahko vrnejo nazaj v primarno družino. Jasno je, da mi zato starši težko zaupajo, zato je to eden največjih izzivov.	Nezaupanje staršev.	Ovira pri opravljanju dela.	Izzivi.
A20	Sama sem zelo čustvena oseba in vedno poskušam pomagati drugim in v najtežjih časih otroke skušam razumeti in jim biti največja podpora, kar se da. Menim, da je to dobra lastnost, ki koristi otrokom ob njihovi največji stiski.	Čustvena vpletenost.	Osebnostni izzivi strokovnega delavca.	Izzivi.

	Je pa izjemno težko to preseči, ko pridem domov in ko nastopi čas za lastno družino.			
A21	Opravljanje takšnega dela pusti posledice tudi doma.	Napetost doma zaradi dela.	Osebni izzivi strokovnega delavca.	Izzivi.
A22	Menim, da bi zelo koristilo, da bi nadaljnje delo z družino prevzel drug strokovni delavec in bi tako lažje pridobil zaupanje družine in bi morda bil napredek pri družini in njihovem urejanju lažje doseči. To sem vodstvu predlagala, premiki v tej smeri se že delajo, seveda v skladu z razpoložljivimi možnostmi.	Predaja dela drugemu strokovnemu delavcu.	Prerazporeditev dela.	Potrebne premembe.
A23	Najbolj sem zadovoljna s kolektivom, ki mi nudi dobro podporo in razumevanje.	Podpora in razumevanje v kolektivu.	Podpora in pomoč v kolektivu.	Lastnosti delovnega mesta s katerimi so zadovoljni..
A24	Vsakršna pomoč je dobrodošla in do sedaj sem jo vedno dobila.	Pomoč na voljo.	Pomoč.	Lastnosti delovnega mesta s katerimi so zadovoljni..
A25	Veliko razbremenitev mi pomeni odločanje tima, da ne nosim breme odgovornosti tega delovnega mesta sama, saj se kot pravnica niti ne čutim strokovno podkrepljeno.	Odločanje v timu.	Podpora in pomoč v kolektivu.	Lastnosti delovnega mesta s katerimi so zadovoljni..
A26	Pomembno je, da se pri tako težkih odločitvah sestane tim različnih strokovnih kompetenc, ki na koncu poda oceno ogroženosti otroka in sestavi načrt pomoči družini in otroku.	Timsko delo.	Podpora in pomoč v kolektivu.	Lastnosti delovnega mesta s katerimi so zadovoljni..
A27	Z vodstvom glede tega nimam težav.	Zadovoljstvo z vodstvom.	Zadovoljstvo.	Zaznava vodstva.

A28	Smatram se za zelo odgovorno osebo in kot tako me vidi tudi vodstvo.	Odgovorna oseba.	Kompetence in znanja.	Zaznava vodstva.
A29	Verjamem, da pripomore k temu tudi pripravljenost ostati dlje v službi, ko je to zaradi varstva koristi otrok pomembno.	Pripravljenost ostati dlje.	Kompetence in znanja.	Zaznava vodstva.
A30	Glede tega je vodstvo fleksibilno in se da vse dogovoriti.	Fleksibilno vodstvo.	Vodstvo.	Lastnosti delovnega mesta s katerimi so zadovoljni..
A31	Ko je to mogoče, ne da bi pri tem trpele službene obveznosti, brez težav koristim višek ur	Koriščenje ur.	Fleksibilnost.	Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja.
A32	Ali pa grem prej iz službe.	Odhod prej.	Fleksibilnost.	Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja.
A33	Ko koristim letni dopust, se vedno uskladim s sodelavkama, ki bi me pri tem lahko nadomeščale.	Nadomeščanje med letnim dopustom.	Letni dopust.	Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja.
A34	Je pa res, da je čas vedno povezan s službenimi obveznostmi in da letnega dopusta ne koristim, ko imam na primer obravnave na sodišču.	Ne koriščenje dopusta zaradi delovnih obveznosti.	Letni dopust.	Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja.
A35	Z vodstvom sem sama zadovoljna in mislim, da so tudi oni z menoj zadovoljni.	Zadovoljstvo z vodstvom.	Vodstvo.	Lastnosti delovnega mesta s katerimi so zadovoljni..
A36	Menim, da sem cenjena zaradi mojih kompetenc in znanja, predvsem pa zaradi mojega dela.	Cenjena zaradi dela.	Kompetence in znanja.	Zaznava vodstva.
A37	Mislim, da sem se najbolj izkazala preko samega dela, ki ga opravljam dobro.	Dobro delo.	Kompetence in znanja.	Zaznava vodstva.
A38	Na splošno se počutim dobro.	Dobro počutje.	Pozitivno počutje.	Počutje v kolektivu.
A39	Počutim se sprejeto.	Sprejetost v kolektivu.	Medosebni odnosi v kolektivu.	Počutje v kolektivu.
A40	In sem z vsemi v dobrim odnosih.	Dobri odnosi.	Medosebni odnosi v kolektivu.	Počutje v kolektivu.

A41	S kolektivom nimam težav.	Dobro počutje v kolektivu.	Pozitivno počutje.	Počutje v kolektivu.
A42	Vedno sem jim pripravljena pomagati in kot taka tudi vedno dobim pomoč od njih, ko jo potrebujem.	Pripravljenost pomagati in dobljena pomoč.	Medosebni odnosi v kolektivu.	Počutje v kolektivu.

B:

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
B1	Delam na področju ukrepov prve socialne pomoči na našem centru.	Prva socialna pomoč.	Delovno mesto.	Področje dela na CSD DBK.
B2	Prvo socialno pomoč izvajam kot uvodno storitev Centra za socialno delo, Enota Novo mesto in sicer za vse, ne glede na vsebino s katero pridejo, starost, kraj bivanja in ne glede na to ali želijo biti imenovani.	Uvodna storitev.	Socialnovarstvene storitve.	Delovne naloge.
B3	Največkrat obravnavam ljudi, ki prvič pridejo v našo ustanovo.	Obravnava.	Socialnovarstvene storitve.	Delovne naloge.
B4	Prvo socialno pomoč izvajam v obliki usmerjenega pogovora.	Pogovor.	Storitev osebne pomoči.	Delovne naloge.
B5	V treh delih, predstavim institucijo in sebe.	Predstavitev.	Storitev prve socialne pomoči.	Delovne naloge.
B6	Skozi poslušanje njihove situacije nudim pomoč.	Pomoč.	Storitev prve socialne pomoči.	Delovne naloge.
B7	In podporo pri prepoznavanju stiske in iz tega izhajajoče problemov ter določimo prioritetni problem.	Podpora.	Storitev prve socialne pomoči.	Delovne naloge.
B8	V zadnjem delu ponudim razpoložljive informacije in podporo pri iskanju rešitev glede na vsebino problema.	Ponujanje informacij.	Storitev prve socialne pomoči.	Delovne naloge.

B9	Seveda je cilj storitve vračati aktivno vlogo oziroma moč uporabniku nazaj.	Vračanje moči.	Storitev osebne pomoči.	Delovne naloge.
B10	Da pride do zavedanja, katere izbire so ga pripeljale do stanja v katerem je.	Zavedanje.	Storitev osebne pomoči.	Delovne naloge.
B11	To pa se lahko doseže največkrat šele v daljši obravnavi.	Daljša obravnava.	Socialnovarstvene storitve.	Delovne naloge.
B12	Na začetku pa je najprej potreben sočutja.	Sočutje.	Storitev osebne pomoči.	Delovne naloge.
B13	Razumevanja, da stopim nekako nekaj korakov skupaj z njim.	Razumevanje.	Storitev osebne pomoči.	Delovne naloge.
B14	Predvsem v doživljanju stanja, v katerem se je znašel, in da doživi, da v svoji problematični situaciji predvsem ni sam.	Doživljanje.	Storitev osebne pomoči.	Delovne naloge.
B15	Prvo socialno pomoč v glavnem izvajam po metodi dela s posameznikom.	Delo s posameznikom.	Storitev osebne pomoči.	Delovne naloge.
B16	Po potrebi tudi s parom in celo družino.	Delo s parom ali družino.	Storitev osebne pomoči.	Delovne naloge.
B17	To pomeni, da sem v raziskovanje možnosti za izboljšanje določenega stanja, predvsem pri obravnavi oskrbe starostnikov, vključila partnerja pa odrasle otroke.	Vključevanje.	Storitev osebne pomoči.	Delovne naloge.
B18	Precej dela opravi terensko, posebej pri preverjanju oskrbe starejših.	Delo na terenu.	Socialnovarstvene storitve.	Delovne naloge.
B19	Pogosto pri vključevanju v pomoč sodelujem znotraj centra za socialno delo s kolegicami.	Sodelovanje s kolegicami.	Sodelovanje s sodelavci.	Delovne naloge.
B20	Predvsem na področju varstva odraslih.	Sodelovanje s kolegicami s področja varstva odraslih.	Sodelovanje s sodelavci.	Delovne naloge.

B21	Skrbništva.	Sodelovanje s kolegicami s področja skrbništva.	Sodelovanje s sodelavci.	Delovne naloge.
B22	Varstva otrok in družine.	Sodelovanje s kolegicami s področja varstva otrok in družine.	Sodelovanje s sodelavci.	Delovne naloge.
B23	Kolegicami s področja transferjev.	Sodelovanje s kolegicami s področja materialnih pomoči.	Sodelovanje s sodelavci.	Delovne naloge.
B24	Zunaj ustanove pa predvsem z Rdečim Križem.	Rdeči Križ.	Sodelovanje z institucijami.	Delovne naloge.
B25	Karitasom.	Karitas.	Sodelovanje z institucijami.	Delovne naloge.
B26	Osebnimi zdravniki.	Osebni zdravnik.	Sodelovanje z institucijami.	Delovne naloge.
B27	Patronažno službo.	Patronažna služba.	Sodelovanje z institucijami.	Delovne naloge.
B28	Skupnostno psihiatrično obravnavo.	Skupinska psihiatrična obravnava.	Sodelovanje z institucijami.	Delovne naloge.
B29	Policijo.	Policija.	Sodelovanje z institucijami.	Delovne naloge.
B30	Oziroma po potrebi še z drugimi.	Drugi.	Sodelovanje z institucijami.	Delovne naloge.
B31	Poleg neposrednega dela z uporabniki in njihovimi svojci.	Delo s posamezniki in družino.	Storitev osebne pomoči.	Delovne naloge.
B32	Delam še letna poročila.	Pisanje poročil.	Administrativna opravila.	Delovne naloge.
B33	Priporočila.	Pisanje priporočil.	Administrativna opravila.	Delovne naloge.
B34	Potrdila.	Pisanje potrdil.	Administrativna opravila.	Delovne naloge.
B35	Odgovarjam na zaprosila sodišča.	Odgovor na zaprosilo sodišča.	Administrativna opravila.	Delovne naloge.
B36	Policije.	Odgovor na zaprosilo policije.	Administrativna opravila.	Delovne naloge.
B37	Pišem mnenja za program Botrstva.	Pisanje mnenja za program Botrstvo.	Administrativna opravila.	Delovne naloge.
B38	In za študente.	Pisanje mnenj za študente.	Administrativna opravila.	Delovne naloge.

B39	Ter tudi za delovne organizacije.	Pisanje mnenj za delovne organizacije.	Administrativna opravila.	Delovne naloge.
B40	Na policijo prijavljam grožnje s samomorom in nasilje.	Prijava nasilja in groženj na policijo.	Sodelovanje z institucijami.	Delovne naloge.
B41	Občasno sem vabljen kot priča tudi na sodišče.	Priča na sodišču.	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.
B42	Delo na PSP je v večini individualno.	Individualno delo.	Individualno delo.	Lastnosti delovnega mesta.
B43	Občasno, pri zahtevnejših stiskah, pa tudi timsko.	Timsko delo.	Sodelovanje.	Lastnosti delovnega mesta.
B44	Pri individualnem delu se mi zdijo ključne kvalitete, recimo vživljanje.	Vživljanje.	Osebne kompetence.	Kompetence.
B45	In empatično poslušanje.	Empatija.	Osebne kompetence.	Kompetence.
B46	Poznavanje strokovnih področij na CSD in izven CSD-ja.	Poznavanje področij.	Strokovne kompetence pridobljene s prakso.	Kompetence.
B47	Poznavanje čim širše zakonodaje.	Poznavanje zakonodaje.	Strokovne kompetence pridobljene z izobraževanjem med delom.	Kompetence.
B48	Naravnost na vseživljenjsko osebno učenje.	Vseživljenjsko učenje.	Osebne kompetence.	Kompetence.
B49	Posebej odnos do težavnejših stisk.	Odnos do stisk.	Osebne kompetence.	Kompetence.
B50	In seveda življenjske.	Življenjske izkušnje.	Izkušnje.	Kompetence.
B51	In strokovne izkušnje.	Strokovne izkušnje.	Izkušnje.	Kompetence.
B52	Tu je izziv želja uporabnika po nadaljnji vključenosti v pomoč, saj je PSP vezan na nekje 5 razgovorov.	Želja uporabnika po daljši pomoči.	Opravljanje socialnovarstvenih storitev.	Izzivi.
B53	Večkrat opazim, da so ljudje tako zasedeni s svojo bolečino in potrebni poravnave v sebi, da ne pride do njih naša beseda in ni še čas, da bi karkoli od	Nepripravljenost osebe na sodelovanje.	Ovira pri opravljanju dela.	Izzivi.

	ponujenih možnosti sprejeli.			
B54	Pridejo po pomoč, a hkrati je niso pripravljeni sprejeti, hočejo samo nekam preložiti.	Nepripravljenost osebe na pomoč.	Ovira pri opravljanju dela.	Izzivi.
B55	Oziroma, večina je v stanju, da je za njihove težave kriv nekdo drug, ki naj to tudi uredi.	Valjenje krivde.	Ovira pri opravljanju dela.	Izzivi.
B56	Tukaj je izziv dovoljšna potrpežljivost vseh.	Potrpežljivost.	Osebni izzivi strokovnega delavca.	Izzivi.
B57	Torej prevzemanje lastne odgovornosti saj gre za prepletena in kompleksna vzdušja, ki so se dolgo nabirala, kar pa je redka izbira vpletenih.	Prevzemanje lastne odgovornosti.	Ovira pri opravljanju dela.	Izzivi.
B58	Ljudje velikokrat delujejo iz svojih urgenc na nas in nas zapeljejo na svoje.	Zapeljevanje.	Ovira pri opravljanju dela.	Izzivi.
B59	In včasih je potreben čas.	Več časa.	Ovira pri opravljanju dela.	Izzivi.
B60	In več vključenosti.	Vključenost.	Ovira pri opravljanju dela.	Izzivi.
B61	Da jasneje vidim, da preverim ali je drugi sposoben uvida.	Preverjanje uporabnika.	Osebni izzivi strokovnega delavca.	Izzivi.
B62	In da nato lažje razmejim odgovornost v skladu z možnostmi in pristojnostmi.	Razmejevanje odgovornosti.	Osebni izzivi strokovnega delavca.	Izzivi.
B63	Tukaj je moj osebni izziv dela na sebi, koliko to prepoznam in znam razmejiti.	Delo na sebi.	Osebni izzivi strokovnega delavca.	Izzivi.
B64	Ugotavljam tudi, da so večkrat ljudje k nam napoteni iz stiske drugih ustanov z njimi in da ne poznajo naših možnosti in pristojnosti in ljudem često vzbudijo lažno upanje.	Napotitev uporabnikov iz drugih ustanov.	Ovira pri opravljanju dela.	Izzivi.
B65	Prav tako opažam škodljivo naravnost,	Valjenje krivde na institucijo.	Ovira pri opravljanju dela.	Izzivi.

	da se krivda za težko situacijo nekoga išče samo v sistemu in da se ne vrača odgovornosti za pretekle izbire in potrebne spremembe osebi. Slednja vedno dobi podporo, če sodeluje s tem.			
B66	Problem torej vidim v tem, da drugi iz sistema preložijo problem uporabnika prezgodaj na CSD, samo, da se osebe rešijo in ne razmejijo odgovornosti.	Prelaganje problema na CSD.	Ovira pri opravljanju dela.	Izzivi.
B67	Pa tudi, da slabo poznajo naloge in možnosti CSD-ja.	Slabo poznavanje CSD-ja.	Ovira pri opravljanju dela.	Izzivi.
B68	Najtežje pa je, ko je zelo jasna potreba uporabnika, da mu ni mogoče ponuditi pomoči, saj je v sistemu ni. Potrebovali bi začasne namestitvene kapacitete za brezdomce in druge ranljive skupine, cenovno ugodnejša stanovanja, brezplačno terapevtsko pomoč, brezplačno medicino pri težavah v odnosih med odraslimi.	Potreba uporabnikov po pomoči, ki je ni v sistemu.	Ovira pri opravljanju dela.	Izzivi.
B69	Jaz osebno bi občasno potrebovala več psihične moči.	Več psihične moči.	Osebni izzivi strokovnega delavca.	Izzivi.
B70	In uvida, da me ne bi razni pritiski toliko zdelali.	Moč prenesti pritisk.	Osebni izzivi strokovnega delavca.	Izzivi.
B71	Prav tako bi bila dobrodošla dodatna pomoč kadar je preveč uporabnikov naenkrat.	Dodatna pomoč.	Spremembe v organizaciji.	Potrebne spremembe.
B72	Pa tudi več dodatnih programov v regiji.	Več programov v regiji.	Potreba.	Potrebne spremembe.
B73	Zadovoljna sem, da imam svojo pisarno.	Pisarna.	Okolje.	Lastnosti delovnega mesta.

B74	In da imam individualen stik z uporabnikom, saj večkrat pomaga, da se v pogovoru izpostavim, povem svojo ranljivost, zato to delo spreminja tudi mene osebno.	Individualni stik z uporabnikom.	Viri zadovoljstva.	Lastnosti delovnega mesta.
B75	Iz nudenja pomoči posamezniku in vabilu drugim vpletenim, skušam splesti pot, ugotovit, v čem podpret enega in drugega, da se vzpostavi neka dobrobit. To, da lahko k temu prispevam, mi veliko pomeni.	Prispevanje v rešitvi.	Viri zadovoljstva.	Lastnosti delovnega mesta.
B76	Zadovoljna sem, da v primeru potrebe po podpori sodelavca ali vodstva pri razgovoru, to vedno dobim.	Podpora sodelavca.	Podpora in pomoč v kolektivu.	Lastnosti delovnega mesta.
B77	Prav tako, da imam supervizijo.	Supervizija.	Strokovna podpora.	Lastnosti delovnega mesta.
B78	Da zahtevnejše stiske lahko rešujem s timskim delom.	Timsko delo.	Podpora in pomoč v kolektivu.	Lastnosti delovnega mesta.
B79	Sodelavci.	Reševanje stisk s sodelavci.	Podpora in pomoč v kolektivu.	Lastnosti delovnega mesta.
B80	In vodjo.	Podpora vodje.	Podpora in pomoč v kolektivu.	Lastnosti delovnega mesta.
B81	Zadovoljna sem, da nimam težav z nadomeščanje.	Urejeno nadomeščanje.	Viri zadovoljstva.	Lastnosti delovnega mesta.
B82	Koriščenjem dopusta.	Koriščenje dopusta.	Viri zadovoljstva.	Lastnosti delovnega mesta.
B83	Imam možnosti koristiti ure.	Koriščenje viška ur.	Viri zadovoljstva.	Lastnosti delovnega mesta.
B84	V primeru potrebe, mam možnost priti pred sedmo uro.	Prihod prej.	Fleksibilnost.	Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja.
B85	In tudi prej iti.	Odhod prej.	Fleksibilnost.	Usklajevanje delovnega in

				zasebnega življenja.
B86	Tudi dopust lahko koristim v skladu s svojimi potrebami.	Koriščenje dopusta.	Letni dopust.	Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja.
B87	Največkrat lahko uskladim delovno in zasebno življenj in sem hvaležna za to.	Možno usklajevanje delovnega in zasebnega življenja.	Delovna organizacija.	Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja.
B88	Imam zelo dobre izkušnje z nadrejenimi glede mojega načina dela in uspešnosti.	Dobre izkušnje z vodstvom.	Zadovoljstvo.	Zaznava vodstva.
B89	In sem večkrat pohvaljena.	Pohvala s strani vodstva.	Zadovoljstvo.	Zaznava vodstva.
B90	Zavedam se, da je od mene odvisno največ kako se počutim, zato sem se pripravljena maksimalno potruditi, da vzdržujem lepe odnose s sodelavci.	Vložen trud.	Kompetence in znanja.	Zaznava vodstva.
B91	In zato nimam večjih težav glede počutja v kolektivu.	Dobro počutje.	Pozitivno počutje.	Počutje v kolektivu.
B92	Mislím, da je splošna klima podpora.	Podporna klima.	Medosebni odnosi v kolektivu.	Počutje v kolektivu.

C:

C:

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
C1	Delam na področju porodniških nadomestil, bolj natančno na področju starševskega varstva in starševskih prejemkov.	Področje starševskega varstva in starševskih prejemkov.	Delovno mesto.	Področje dela na CSD DBK.
C2	Moje delovne naloge so ugotavljanje.	Ugotavljanje.	Storitev osebne pomoči.	Delovne naloge.
C3	Svetovanje.	Svetovanje.	Storitev osebne pomoči.	Delovne naloge.

C4	Ter deljenje vlog za pravice, ki jih uporabniki želijo uveljavljati.	Deljenje vlog uporabnikom.	Administrativna opravila.	Delovne naloge.
C5	Na podlagi vloge začnem postopek ugotavljanja upravičenosti do pravice s pomočjo sistema ISCS D ter Krpana.	Postopek ugotavljanja upravičenosti.	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.
C6	Na podlagi podatkov, ki jih uporabnik predloži s pomočjo vloge ugotovim upravičenost pravice z upoštevanjem vseh določil.	Postopek ugotavljanja upravičenosti.	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.
C7	V sistemu ISCS D uredim upravičenost določene pravice, saj ta sistem dodeljeno pravico sproži.	Dodelitev pravice.	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.
C8	Pošlje podatke avtomatsko na banko.	Pošiljanje podatkov.	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.
C9	MDDSZ (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti).	Pošiljanje podatkov.	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.
C10	ZPIZ (Zavod za pokojninsko in invalidsko zavarovanje).	Pošiljanje podatkov.	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.
C11	Da lahko upravičenec prejme denarne prejemke, zavod prejme prispevke, ter, da se sama pravica zabeleži, da je pridobljena v bazi.	Dodeljena pravica.	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.
C12	Svetovanje.	Svetovanje.	Storitev osebne pomoči.	Delovne naloge.
C13	In pomoč uporabnikom tudi preko telefona.	Pomoč.	Storitev osebne pomoči.	Delovne naloge.
C14	In elektronske pošte.	Pomoč.	Storitev osebne pomoči.	Delovne naloge.
C15	Opravljam tudi bolj računovodske zadeve.	Naloge računovodske narave.	Administrativna opravila.	Delovne naloge.
C16	Urejanje zavarovanj.	Ureditev zavarovanja.	Administrativna opravila.	Delovne naloge.
C17	Izvajanje izvršb.	Izvršba.	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.

C18	Davčne.	Izvršba.	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.
C19	In sodne.	Izvršba.	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.
C20	Potrebna je velika mera organiziranosti.	Organiziranost.	Osebne kompetence.	Kompetence.
C21	In iznajdljivosti.	Iznajdljivost.	Osebne kompetence.	Kompetence.
C22	Zelo pomembna je natančnost, ker čeprav nas sistem na veliko napak lahko opozori, je veliko stvari, kjer se lahko zmotimo.	Natančnost.	Osebne kompetence.	Kompetence.
C23	Za pomoč osebi, pri ugotavljanju njenih okoliščin ter katere pravice lahko koristi ter kako jih bo najbolje izkoristila je pomembno širše razmišljanje.	Širše razmišljanje.	Osebne kompetence.	Kompetence.
C24	In sposobnost hitrega reševanja problemov.	Hitro reševanje problemov.	Osebne kompetence.	Kompetence.
C25	Seveda pa je potrebna ustrezna izobrazba.	Ustrezna izobrazba.	Strokovne kompetence pridobljene tekom študija.	Kompetence.
C26	Strokovni izpit.	Strokovni izpit.	Strokovne kompetence pridobljene z izobraževanjem med delom.	Kompetence.
C27	Ter strokovni izpit iz upravnega postopka za izdelovanje odločb.	Strokovni izpit iz upravnega postopka.	Strokovne kompetence pridobljene z izobraževanjem med delom.	Kompetence.
C28	Največ izzivov najdem pri opravljanju nalog, ki so bolj računovodske narave, recimo urejanje zavarovanj osebe, ki je upravičena do naših pravic.	Naloge računovodske narave.	Opravljanje administrativnih opravil.	Izzivi.
C29	Na težave naletim tudi pri urejanju izvršb, saj nimam veliko znanja s tega področja in tudi se s tem ne soočam vsak dan, ampak so	Izvršbe.	Opravljanje javnih pooblastil in nalog.	Izzivi.

	take zadeve bolj redke in vsakič je kaj drugače.			
C30	Veliko sprememb je bilo že urejenih, saj je na tem področju v zadnjem času bilo veliko spremenjenega.	Veliko spremembe.	Implementirane spremembe.	Potrebne spremembe.
C31	Kadrovsko je bil podkrepjen, kar je bila tudi največja sprememba.	Kadrovska okrepitev.	Implementirane spremembe.	Potrebne spremembe.
C32	Sedaj v času razsajanja bolezni covid pa bi bilo dobrodošlo bolj opredeliti, kdaj smo dostopni za uporabnike.	Opredelitev dostopnosti strokovnih delavcev.	Spremembe v organizaciji.	Potrebne spremembe.
C33	Trenutno je potrebno naročanje za osebni stik.	Naročanje.	Implementirane spremembe.	Potrebne spremembe.
C34	Ampak trenutno večino zadev urejamo na daljavo.	Delo na daljavo.	Implementirane spremembe.	Potrebne spremembe.
C35	Telefonsko.	Delo na daljavo.	Implementirane spremembe.	Potrebne spremembe.
C36	In preko elektronske pošte.	Delo na daljavo.	Implementirane spremembe.	Potrebne spremembe.
C37	Želela bi si spremembe na tem, da se omeji čas, kdaj smo dostopni za uporabnike preko telefona, saj potrebujemo čas in mir, da lahko izdamo čim več in pravilne odločbe, saj če se ne morem osredotočiti na izdelovanje odločbe se velikokrat dogajajo napake.	Opredelitev časa dostopnosti.	Predlog.	Potrebne spremembe.
C38	Zelo sem zadovoljna, da imamo fleksibilen delovni čas, kar pomeni, da imamo prihod med sedmo in osmo uro zjutraj ter odhod med tretjo in četrto uro popoldne.	Fleksibilen delovni čas.	Viri zadovoljstva.	Lastnosti delovnega mesta.
C39	Vesela sem tudi, da lahko dobim dopust, ko ga potrebujem.	Letni dopust.	Viri zadovoljstva.	Lastnosti delovnega mesta.
C40	In je nadomeščanje urejeno.	Urejeno nadomeščanje.	Viri zadovoljstva.	Lastnosti delovnega mesta.
C41	Veliko mi pomeni tudi to, da lahko višek ur koristim ter.	Koriščenje viška ur.	Viri zadovoljstva.	Lastnosti delovnega mesta.

C42	Da lahko med malico grem ven iz stavbe.	Izhod med malico.	Viri zadovoljstva.	Lastnosti delovnega mesta.
C43	Mislím, da so možnosti dobre, saj se je že večkrat zgodilo, da sem potrebovala oditi prej zaradi osebnih razlogov in je to bilo omogočeno.	Odhod prej.	Fleksibilnost.	Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja.
C44	Mislím, da me zaznava dobro.	Dobre izkušnje.	Zadovoljstvo.	Zaznava vodstva.
C45	Imam občutek, da me vodstvo gleda, kot pomemben člen verige, ki sestavlja naš kolektiv.	Pomemben član kolektiva.	Zadovoljstvo.	Zaznava vodstva.
C46	Počutím se cenjeno, da se cenijo moje sposobnosti.	Cenjenje sposobnosti.	Kompetence in znanja.	Zaznava vodstva.
C47	In znanja.	Cenjenje znanja.	Kompetence in znanja.	Zaznava vodstva.
C48	Predvsem mislím, da cenijo zanesljivost, da lahko obvladam svoje področje in da ne potrebujem veliko pomoči vodstva ali drugih.	Cenjenje zanesljivosti.	Kompetence in znanja.	Zaznava vodstva.
C49	V delovnem kolektivu se počutím na splošno dobro.	Dobro počutje.	Pozitivno počutje.	Počutje v kolektivu.
C50	V samem delu je že veliko timskega dela, pa tudi v času malice se lahko spoznavamo in stkamo kakšno prijateljsko vez, kar še bolj oplemeniti kolektiv po mojem mišljenju.	Timsko delo.	Medosebni odnosi v kolektivu.	Počutje v kolektivu.
C51	Na posebne priložnosti se zberemo vsi skupaj v sejni sobi in se družimo vsi zaposleni našega centra.	Druženje vseh zaposlenih.	Medosebni odnosi v kolektivu.	Počutje v kolektivu.

D:

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
D1	Delam na področju varstva odraslih.	Varstvo odraslih.	Delovno mesto.	Področje dela na CSD DBK.
D2	Moje delovne naloge obsegajo izvajanje javnih pooblastil in storitev.	Izvajanje javnih pooblastil in storitev.	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.

D3	To je odločanje o pravicah invalidnih oseb po Zakonu o socialnem vključevanju invalidov.	Odločanje o pravicah invalidnih oseb.	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.
D4	Urejanje statusa invalida.	Urejanje statusov.	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.
D5	Nadomestilo za invalidnost.	Urejanje nadomestila.	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.
D6	In dodatek za pomoč in postrežbo.	Urejanje dodatka.	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.
D7	Spremljanje invalidnih oseb.	Spremljanje invalidnih oseb.	Socialnovarstvene storitve.	Delovne naloge.
D8	Pomoč pri reševanju medosebnih odnosov.	Pomoč pri reševanju medosebnih odnosov.	Storitve prve socialne pomoči.	Delovne naloge.
D9	Pomoč pri nameščanju v institucionalno varstvo.	Pomoč pri nameščanju v institucionalno varstvo.	Socialnovarstvene storitve.	Delovne naloge.
D10	Pisanje predlogov za postavitve pod skrbništvo.	Pisanje predlogov za skrbništvo.	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.
D11	Odločanje o oprostitvi plačila socialno varstvenih storitev po Zakonu o socialnem varstvu.	Odločanje o oprostitvi plačila.	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.
D12	Pomoč pri nameščanju odraslih oseb v institucionalno varstvo.	Pomoč pri nameščanju v institucionalno varstvo.	Socialnovarstvene storitve.	Delovne naloge.
D13	Socialna rehabilitacija polnoletnih oseb v sodnem postopku.	Socialna rehabilitacija.	Druge storitve in naloge za odpravljanje socialnih stisk.	Delovne naloge.
D14	V času prestajanja zaporne kazni in po njej.	Socialna rehabilitacija.	Druge storitve in naloge za odpravljanje socialnih stisk.	Delovne naloge.

D15	Prva socialna pomoč.	Prva socialna pomoč.	Storitev prve socialne pomoči.	Delovne naloge.
D16	Osebna pomoč.	Osebna pomoč.	Storitev osebne pomoči.	Delovne naloge.
D17	In izvajanje nalog za koordinatorja obravnave v skupnosti.	Izvajanje nalog koordinatorja.	Socialnovarstvene storitve.	Delovne naloge.
D18	Delo z osebami, ki imajo težave v duševnem zdravju.	Delo s posameznikom.	Storitev osebne pomoči.	Delovne naloge.
D19	Izdaja sklepov o sprejemu načrta.	Izdaja sklepov.	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.
D20	Ter o prenehanju obravnave v skupnosti.	Izdaja sklepov.	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.
D21	Izobrazba s področja socialnega dela.	Izobrazba smeri socialno delo.	Strokovne kompetence pridobljene tekom študija.	Kompetence.
D22	Izobrazba s področja psihosocialne pomoči in psihoterapevtskega pristopa.	Izobrazba smeri psihosocialna pomoč in psihoterapevtski pristop.	Strokovne kompetence pridobljene tekom študija.	Kompetence.
D23	Opravljen strokovni izpit iz socialnega varstva.	Strokovni izpit.	Strokovne kompetence pridobljene z izobraževanjem med delom.	Kompetence.
D24	In upravnega postopka.	Strokovni izpit.	Strokovne kompetence pridobljene z izobraževanjem med delom.	Kompetence.
D25	Poznavanje zakonodaje.	Poznavanje zakonodaje.	Strokovne kompetence pridobljene s prakso.	Kompetence.
D26	Poznavanje metod dela.	Poznavanje metod dela.	Strokovne kompetence	Kompetence.

			pridobljene s prakso.	
D27	Digitalna pismenost.	Digitalna pismenost.	Osebne kompetence.	Kompetence.
D28	Stalno izobraževanje.	Nenehno izobraževanje.	Strokovne kompetence pridobljene z izobraževanjem med delom.	Kompetence.
D29	In usmerjenost v strokovnost.	Strokovnost.	Strokovne kompetence pridobljene s prakso.	Kompetence.
D30	In socialne kompetence.	Socialne kompetence.	Osebne kompetence.	Kompetence.
D31	Recimo, delo s posameznikom.	Delo s posameznikom.	Izkušnje.	Kompetence.
D32	Sposobnost za timsko delo.	Timsko delo.	Osebne kompetence.	Kompetence.
D33	Povezovanje.	Povezovanje.	Osebne kompetence.	Kompetence.
D34	In skupno reševanje.	Reševanje.	Osebne kompetence.	Kompetence.
D35	Besedna.	Besedna komunikacija.	Osebne kompetence.	Kompetence.
D36	In nebesedna komunikacija.	Nebesedna komunikacija.	Osebne kompetence.	Kompetence.
D37	Sposobnost reševanja konfliktov.	Sposobnost reševanja konfliktov.	Izkušnje.	Kompetence.
D38	Vodenje skupine.	Vodenje skupine.	Osebne kompetence.	Kompetence.
D39	Delo s konfliktnimi uporabniki.	Delo s posameznikom.	Izkušnje.	Kompetence.
D40	Največji izziv mi predstavlja delo z uporabniki, ki niso motivirani za reševanje svojih težav ali niso pripravljeni pri sebi ničesar spremeniti.	Nepripravljenost na sodelovanje.	Ovira pri opravljanju dela.	Izzivi.
D41	Običajno pa imajo visoka pričakovanja in predstave, kaj naj bi strokovni delavec zanje naredil.	Previsoka pričakovanja uporabnikov.	Opravljanje socialnovarstvenih storitev.	Izzivi.
D42	Visoka pričakovanja ima tudi okolje, druge institucije in nevladne organizacije.	Previsoka pričakovanja ustanov.	Ovira pri opravljanju dela.	Izzivi.

D43	V preteklih letih mi je veliko stisko povzročala povečana količina dela.	Povečana količina dela.	Ovira pri opravljanju dela.	Izzivi.
D44	Ob spremembi zakonodaje se delavcem nalagajo vedno nove naloge.	Dodelitev novih nalog.	Ovira pri opravljanju dela.	Izzivi.
D45	Pomoči z dodatnimi delovnimi mesti pa ni predvidene.	Ni predviden nov kader.	Ovira pri opravljanju dela.	Izzivi.
D46	Ker vodstvo za tovrstne težave ni imelo posluha, sem prosila za premestitev s tega delovnega mesta na drugo.	Premestitev na drugo delovno mesto.	Ovira pri opravljanju dela.	Izzivi.
D47	Vsekakor dodatna delovna sila.	Nova delovna sila.	Spremembe v organizaciji.	Potrebne spremembe.
D48	In primernejša razporeditev dela, kar zahteva od vodstva dobro poznavanje posameznih referatov.	Primernejša razporeditev dela.	Prerazporeditev dela.	Potrebne spremembe.
D49	Skozi 16 let dela na področju socialnega varstva sem ugotovila, da je največji razbremenilni faktor pri pomagajočih poklicih znanje.	Znanje.	Strokovne kompetence pridobljene s prakso.	Kompetence.
D50	Svoje delo lažje opravljam tudi zaradi osebnih in delovnih izkušenj.	Osebne in delovne izkušnje.	Izkušnje.	Kompetence.
D51	Še vedno se srečuješ s svojimi slepimi pegami in zagotovo na kakšnem področju nisi suveren niti po dolgih letih dela.	Srečevanje s težavami.	Izzivi.	Izzivi na delovnem mestu.
D52	Zelo sem zadovoljna z delovnim prostorom, s pisarno.	Zadovoljstvo s delovnimi prostori.	Viri zadovoljstva.	Lastnosti delovnega mesta.
D53	In opremo.	Zadovoljstvo z opremo.	Viri zadovoljstva.	Lastnosti delovnega mesta.
D54	Všeč mi je, ker si lahko prilagodim pisarno, kakor mi je ljubo.	Prilagoditev pisarne.	Viri zadovoljstva.	Lastnosti delovnega mesta.
D55	Ravno tako sama prilagajam svoje delo s strankami, jih naročam,	Podpora vodstva v prilagajanju dela.	Vodstvo.	Lastnosti delovnega mesta.

	za kar sem pridobila tudi podporo vodstva.			
D56	Posebej sem zadovoljna, da mi moje delovno mesto vsaj občasno omogoča prilagoditev dela glede na moje počutje.	Prilagajanje dela.	Viri zadovoljstva.	Lastnosti delovnega mesta.
D57	Da kakšno zadevo brez posledic odložiš do naslednjega dne.	Prilagajanje dela.	Viri zadovoljstva.	Lastnosti delovnega mesta.
D58	Pri mojem delu je nujno timsko povezovanje in ves čas mojega dela na CSD je to eno od najbolj močnih področij.	Timsko povezovanje.	Podpora in pomoč v kolektivu.	Lastnosti delovnega mesta.
D59	Sodelavci smo si na voljo, lahko izrečemo, kaj potrebujemo in si vsi skupaj prizadevamo za dobro uporabnikov in nas zaposlenih.	Timsko delo.	Medosebni odnosi v kolektivu.	Počutje v kolektivu.
D60	Usklajevanje obojega je povsem odvisno od vodstva.	Usklajevanje odvisno od vodstva.	Delovna organizacija.	Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja.
D61	Moram priznati, da imajo za ta del ženske vodje več posluha.	Ženski vodje imajo več posluha.	Delovna organizacija.	Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja.
D62	Pravila glede koriščenja viška ur in koriščenja dopusta se spreminjajo.	Pravila glede koriščenja ur se spreminjajo.	Fleksibilnost.	Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja.
D63	Vedno pa je omogočen odhod z delovnega mesta v primeru višje sile.	Omogočen odhod v primeru višje sile.	Fleksibilnost.	Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja.
D64	Ali drugih potreb v družini.	Omogočen odhod zaradi potreb družine.	Fleksibilnost.	Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja.
D65	Na posluh sem naletela v primeru, ko sem se dodatno izobraževala in mi je bil omogočen predčasen odhod z dela, sem pa morala odsotnost nadoknaditi.	Omogočen odhod zaradi izobraževanja.	Fleksibilnost.	Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja.

D66	Sedanje vodstvo dobro opazuje.	Zadovoljstvo z vodstvom.	Zadovoljstvo.	Zaznava vodstva.
D67	In prepozna znanje in kompetence posameznika na njegovem delovnem mestu.	Vodstvo prepozna kompetence.	Zadovoljstvo.	Zaznava vodstva.
D68	Iskreno se zanima za težave na delovnem področju in aktivno skuša najti rešitev.	Vodstvo se zanima za težave.	Zadovoljstvo.	Zaznava vodstva.
D69	Zna pohvaliti dobro opravljeno delo.	Vodstvo zna pohvaliti delo.	Zadovoljstvo.	Zaznava vodstva.
D70	Spodbuditi.	Vodstvo zna spodbuditi.	Zadovoljstvo.	Zaznava vodstva.
D71	In tudi motivirati za več, za izobraževanje.	Vodstvo zna motivirati za izobraževanje.	Zadovoljstvo.	Zaznava vodstva.
D72	In za sprejem odgovornejših nalog.	Vodstvo zna motivirati za sprejem težjih nalog.	Zadovoljstvo.	Zaznava vodstva.
D73	Ker zmore prepoznati sposobnosti, lahko predlaga spremembo delovnega mesta.	Vodstvo lahko predlaga spremembo delovnega mesta.	Zadovoljstvo.	Zaznava vodstva.
D74	S tem vidikom sem v zadnjem času dokaj zadovoljna, česar ne morem reči za čas pod prejšnjim vodstvom.	Zadovoljstvo z novim vodstvom.	Dobljena pomoč.	Lastnosti delovnega mesta.
D75	V kolektivu se počutim zelo dobro, zlasti v ožjem delovnem krogu.	Dobro počutje.	Pozitivno počutje.	Počutje v kolektivu.
D76	Razširitev kolektiva je slabo vplivala na našo povezanost, saj ni več mogoče vzdrževati povezovanja vseh zaposlenih.	Slab odziv na razširitev kolektiva.	Medosebni odnosi v kolektivu.	Počutje v kolektivu.
D77	Pričelo se je grupiranje, s čimer pa tudi ni nič narobe.	Začelo se je grupiranje.	Medosebni odnosi v kolektivu.	Počutje v kolektivu.
D78	Velik vpliv na splošno klimo ima vodstvo, ki se trudi pristopiti do posameznika, ki spodbuja povezovanje v delovne skupine in	Vpliv na kolektiv ima vodstvo.	Medosebni odnosi v kolektivu.	Počutje v kolektivu.

	vzpostavlja pravila, enaka za vse.			
D79	Na delo prihajam z veseljem, ker vem, da imam tu podporo, tako strokovno kakor osebno.	Strokovna in osebna podpora.	Pozitivno počutje.	Počutje v kolektivu.

E:

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
E1	Zaposlena sem na področju varstva otrok in družine, bolj podrobno delam na področju rejništva in posvojitve.	Rejništva in posvojitve.	Delovno mesto.	Področje dela na CSD DBK.
E2	Moje delovne naloge so urejanje namestitve otroka v rejniško družino.	Urejanje namestitve otroka v rejniško družino.	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.
E3	Pod to spada delo s starši in otrokom pri odločitvi za rejništvo.	Delo s starši in otrokom.	Socialnovarstvene storitve.	Delovne naloge.
E4	Izbor rejniške družine.	Izbor rejniške družine.	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.
E5	In namestitev otroka.	Namestitev otroka.	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.
E6	Sklenitev rejniške pogodbe.	Sklenitev rejniške pogodbe.	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.
E7	In srečevanje individualne projektne skupine.	Individualna projektna skupina.	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.
E8	Nato imam spremljanje rejništva.	Spremljanje rejništva.	Socialnovarstvene storitve.	Delovne naloge.
E9	Pod to pa spada samo delo z rejniško družino.	Delo z rejniško družino.	Socialnovarstvene storitve.	Delovne naloge.
E10	Delo z otrokom.	Delo z otrokom.	Socialnovarstvene storitve.	Delovne naloge.
E11	Urejanje pravic in dokumentov za otroka.	Urejanje pravic in dokumentov.	Administrativna opravila.	Delovne naloge.
E12	Recimo zdravstveno zavarovanje.	Urejanje zavarovanj.	Administrativna opravila	Delovne naloge.
E13	Vključitev v šolo ali vrtec.	Urejanje vključitve v šolanje in varstvo.	Administrativna opravila.	Delovne naloge.

E14	Pod to spada tudi obračunavanje rejnine.	Obračunavanje rejnine.	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.
E15	In vnašanje podatkov v informacijski sistem.	Vnašanje podatkov v informacijski sistem.	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.
E16	Delo z matično družino otroka.	Delo z matično družino otroka.	Socialnovarstvene storitve.	Delovne naloge.
E17	Sodelovanje z drugimi institucijami.	Sodelovanje z drugimi institucijami.	Sodelovanje z institucijami.	Delovne naloge.
E18	Morebitni dogovor o podaljšanju rejništva po polnoletnosti.	Dogovor o podaljšanju rejništva.	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.
E19	Recimo priprava otroka na odhod nazaj v matično družino in obratno.	Priprava otroka.	Socialnovarstvene storitve.	Delovne naloge.
E20	Priprava otroka na odhod v rejniško družino.	Priprava otroka.	Socialnovarstvene storitve.	Delovne naloge.
E21	In priprava družin pred prihodom ali odhodom otroka.	Priprava družin.	Socialnovarstvene storitve.	Delovne naloge.
E22	Za vse je potrebno voditi celotno dokumentacijo.	Vodenje dokumentacije.	Administrativna opravila.	Delovne naloge.
E23	Sodelovati v intervizijski skupini za rejništvo.	Sodelovanje v intervizijski skupini za rejništvo.	Sodelovanje s sodelavci.	Delovne naloge.
E24	In pa sestavljanje poročil.	Pisanje poročil.	Administrativna opravila.	Delovne naloge.
E25	Delam tudi s samimi kandidati, ki želijo biti rejniki.	Delo s kandidati.	Socialnovarstvene storitve.	Delovne naloge.
E26	Sodelujem v izobraževanju rejnic in rejnikov.	Sodelovanje v izobraževanju.	Socialnovarstvene storitve.	Delovne naloge.
E27	Na področju posvojitve delam z posvojitelji.	Delo s posvojitelji.	Socialnovarstvene storitve.	Delovne naloge.
E28	Preučim njihovo zahtevo.	Preučevanje zahtev.	Javna pooblastila in naloge.	Delovne naloge.
E29	Jih pripravim na posvojitve.	Priprava na posvojitve.	Socialnovarstvene storitve.	Delovne naloge.
E30	In nato tudi sodelujem z njimi po sami posvojitvi.	Sodelovanje po posvojitvi.	Socialnovarstvene storitve.	Delovne naloge.
E31	Za kvalitetno opravljanje nalog mislim, da je potrebna individualna	Individualna angažiranost.	Osebne kompetence.	Kompetence.

	angažiranost strokovnega delavca.			
E32	Raziskovanje delovanja različnih institucij	Raziskovanje drugih institucij.	Strokovne kompetence pridobljene s prakso.	Kompetence.
E33	Znanja in spretnosti za uporabo strokovnih metod in postopkov.	Znanja in spretnosti.	Strokovne kompetence pridobljene s prakso.	Kompetence.
E34	Znanja o družini.	Znanje o družini.	Strokovne kompetence pridobljene z izobraževanjem med delom.	Kompetence.
E35	Sposobnost vzpostavljanja prvega stika in delovnega odnosa z uporabniki.	Sposobnost vzpostavljanja prvega stika in delovnega odnosa.	Strokovne kompetence pridobljene s prakso.	Kompetence.
E36	Sposobnost pogovarjanja.	Sposobnost pogovarjanja.	Osebne kompetence.	Kompetence.
E37	Beleženja.	Sposobnost beleženja.	Osebne kompetence.	Kompetence.
E38	Dokumentiranje.	Sposobnost dokumentiranja.	Osebne kompetence.	Kompetence.
E39	In poročanja.	Sposobnost poročanja.	Osebne kompetence.	Kompetence.
E40	Potrebna je sposobnost.	Sposobnost.	Osebne kompetence.	Kompetence.
E41	Organizacija.	Organiziranost..	Osebne kompetence.	Kompetence.
E42	Profesionalnost.	Profesionalnost.	Osebne kompetence.	Kompetence.
E43	In pripravljenost na sodelovanje v timu.	Timsko delo.	Osebne kompetence.	Kompetence.
E44	Največ izzivov vidim v sodelovanju z biološkimi starši.	Sodelovanje z biološkimi starši.	Opravljanje socialnovarstvenih storitev.	Izzivi.
E45	Kljub spremembi zakonodaje so še vedno težave pri zakonitem zastopanju otrok, saj staršev z odvzemom otroka ni odvzeta starševska skrb in so še vedno zakoniti zastopniki otroka.	Biološki starši ostajajo zakoniti zastopniki otroka.	Opravljanje javnih pooblastil in nalog.	Izzivi.

E46	Težave so tudi pri nesodelovanju matične družine in večkrat izsiljujejo.	Težave pri sodelovanju in izsiljevanje.	Ovira pri opravljanju dela.	Izzivi.
E47	Zaradi tega velikokrat nastane veliko birokracije.	Veliko birokracije.	Opravljanje administrativnih opravil.	Izzivi.
E48	In mi to povzroča časovno stisko.	Časovna stiska.	Osební izzivi strokovnega delavca.	Izzivi.
E49	Drug velik izziv vidim v tem, da nimam dovolj časa, da vse zabeležim, dokumentiram.	Pomanjkanje časa za dokumentiranje.	Opravljanje administrativnih opravil.	Izzivi.
E50	Definitivno sprememba zakonodaje, razširila bi pravice rejniških družin najbolj v delu zakonitega zastopanja otrok.	Sprememba zakonodaje na področju rejništva.	Sprememba v sistemu socialnega varstva.	Potrebne spremembe.
E51	Najbolj sem vesela, da imam podporni kolektiv in delo v timu.	Podporni kolektiv.	Podpora in pomoč v kolektivu.	Lastnosti delovnega mesta.
E52	Všeč so mi tudi supervizijska srečanja.	Supervizija.	Strokovna podpora.	Lastnosti delovnega mesta.
E53	Prav mi pride tudi prilagojen delovni čas.	Fleksibilen delovni čas.	Viri zadovoljstva.	Lastnosti delovnega mesta.
E54	Zelo pomembno mi je, da si lahko sama načrtujem svoj delovni proces, glede na potrebe uporabnikov in razpoložljivih virov.	Samostojno načrtovanje delovnega procesa.	Strokovna podpora.	Lastnosti delovnega mesta.
E55	Kot sem omenila, si lahko urejam svoj delovni proces in posledično lažje usklajujem delo z zasebnim življenjem.	Fleksibilnost delovnega procesa.	Delovna organizacija.	Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja.
E56	Recimo, lahko koristim višek ur.	Koriščenje ur.	Fleksibilnost.	Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja.
E57	Nadomeščanje je delno urejeno, ko koristim letni dopust in me počakajo samo ne nujne naloge.	Nadomeščanje je delno urejeno.	Letni dopust.	Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja.

E58	Glede na to, da vsako področje zahteva specifična znanja in kompetence, ki jih pridobivamo z izkušnjami, se mi večkrat zgodi, da se vodstvo obrne name za mnenje o določenih vprašanjih, ki so vezani na moje področje, tako da lahko sklepam, da vodstvo prepozna moje delovne sposobnosti, pridobljena znanja.	Vodstvo ceni znanja in izkušnje.	Kompetence in znanja.	Zaznava vodstva.
E59	In mi zaupa, da delo opravljam dobro.	Vodstvo zaupa, da je delo opravljeno dobro.	Kompetence in znanja.	Zaznava vodstva.
E60	Sama nebi želela delati kje drugje, ker se počutim slišana.	Podpora.	Pozitivno počutje.	Počutje v kolektivu.
E61	Podprta pri svojem delu.	Podpora pri delu.	Medosebni odnosi v kolektivu.	Počutje v kolektivu.
E62	Sodelavke so pripravljene skočiti na pomoč.	Dobljena pomoč od sodelavk.	Medosebni odnosi v kolektivu.	Počutje v kolektivu.
E63	Zaradi preobremenitve dela lahko večkrat pride do trenj med sodelavci ampak mislim, da jih uspemo rešiti sproti.	Sprotno reševanje trenj med sodelavci.	Medosebni odnosi v kolektivu.	Počutje v kolektivu.
E64	Iskrenost zelo cenim in k vzdušju v kolektivu hočem tudi sama prispevat.	Prispevanje v kolektivu.	Pozitivno počutje.	Počutje v kolektivu.

8.4 Osno kodiranje

Tema 1: področje dela na CSD DBK

- Delovno mesto:
 - Področje ukrepov varstva otrok A1
 - Prva socialna pomoč B1
 - Področje starševskega varstva in starševskih prejemkov C1
 - Varstvo odraslih D1
 - Rejništva in posvojitve E1

Tema 2: delovne naloge

- Javna pooblastila in naloge:
 - Predlog za sodišče A2
 - Predlog omejitve starševske skrbi A3
 - Omejitev in prepoved stikov A4
 - Odvzem otroka A5
 - Odvzem starševske skrbi A6
 - Začasne odredbe A7
 - Zastopanje CSD na sodišču A8
 - Priča na sodišču B41
 - Postopek ugotavljanja upravičenosti C5, C6
 - Dodelitev pravice C7
 - Pošiljanje podatkov C8, C9, C10
 - Dodeljena pravica C11
 - Izvršba C17, C18, C19
 - Izvajanje javnih pooblastil in storitev D2
 - Odločanje o pravicah invalidnih oseb D3
 - Urejanje statusa invalida D4
 - Urejanje nadomestila D5
 - Urejanje dodatka D6
 - Pisanje predlogov za sodišče D10
 - Odločanje o oprostitvi plačila D11
 - Izdaja sklepov D19, D20
 - Urejanje namestitve otroka v rejniško družino E2
 - Izbor rejniške družine E4
 - Namestitev otroka E5
 - Sklenitev rejniške pogodbe E6
 - Individualna projektna skupina E7
 - Obračunavanje rejnine E14
 - Vnašanje podatkov v informacijski sistem E15
 - Dogovor o podaljšanju rejništva E18
 - Preučevanje zahtev E28
- Socialnovarstvene storitve:
 - Spremljanje in pomoč družini A9

- Obiskovanje družine A10
- Uvodna storitev B2
- Obravnava B3
- Daljša obravnava B11
- Delo na terenu B18
- Spremljanje invalidnih oseb D7
- Pomoč pri nameščanju v institucionalno varstvo D9, D12
- Izvajanje nalog koordinatorja D17
- Delo s starši in otrokom E3
- Spremljanje rejništva E8
- Delo z rejniško družino E9
- Delo z otrokom E10
- Delo z matično družino otroka E16
- Priprava otroka E19, E20
- Priprava družin E21
- Delo s kandidati E25
- Delo s posvojitelji E27
- Priprava na posvojitev E29
- Sodelovanje po posvojitvi E30
- Storitve prve socialne pomoči
 - Predstavitev B5
 - Pomoč B6, C13, C14
 - Podpora B7
 - Ponujanje informacij B8
 - Pomoč pri reševanju medosebnih odnosov D8
 - Prva socialna pomoč D15
- Storitve osebne pomoči
 - Pogovor B4
 - Vračanje moči B9
 - Zavedanje B10
 - Sočutje B12
 - Razumevanje B13
 - Doživljanje B14
 - Delo s posameznikom B15
 - Delo s parom ali družino B16
 - Vključevanje B17
 - Delo s posameznikom in družino B31
 - Ugotavljanje C2
 - Svetovanje C3, C12
 - Osebna pomoč D16
- Sodelovanje s sodelavci
 - Sodelovanje s kolegicami B19
 - Sodelovanje s področja varstva odraslih B20
 - Sodelovanje s področja skrbništva B21
 - Sodelovanje s področja varstva otrok in družine B22
 - Sodelovanje s področja materialnih pomoči B23
 - Sodelovanje v intervizijski skupini za rejništvo E23

- Sodelovanje z institucijami
 - Rdeči Križ B24
 - Karitas B25
 - Osebni zdravnik B26
 - Patronažna služba B27
 - Skupinska psihiatrična obravnava B28
 - Policija B29
 - Drugi B30
 - Prijava nasilja in groženj na policijo B40
 - Sodelovanje z drugimi institucijami E17
- Administrativna opravila
 - Pisanje poročil B32, E24
 - Pisanje priporočil B33
 - Pisanje potrdil B34
 - Odgovor na zaprosilo sodišča B35
 - Odgovor na zaprosilo policije B36
 - Pisanje mnenja za program Botrstvo B37
 - Pisanje mnenja za študente B38
 - Pisanje mnenja za delovne organizacije B39
 - Deljenje vlog uporabnikom C4
 - Naloge računovodske narave C16
 - Urejanje zavarovanj C17, E12
 - Urejanje pravic in dokumentov E11
 - Urejanje vključitve v šolanje in varstvo E13
 - Vodenje dokumentacije E22
- Druge storitve in naloge za odpravljanje socialnih stisk
 - Socialna rehabilitacija D13, D14

Tema 3: kompetence

- Strokovne kompetence pridobljene tekom študija
 - Izobrazba pravne smeri A11
 - Ustrezna izobrazba C25
 - Izobrazba smeri socialno delo D21
 - Izobrazba smeri psihosocialne pomoči in psihoterapevtskega pristopa D22
- Izkušnje
 - Življenjske izkušnje B50
 - Strokovne izkušnje B51
 - Delo s posameznikom D31, D39
 - Sposobnost reševanja konfliktov D37
 - Osebne in delovne izkušnje D50
- Osebne kompetence
 - Organiziranost A12, C20, E41
 - Timsko delo A13, D32, E43
 - Hitro delovanje A14
 - Vživljanje B44

- Empatija B45
- Vseživljenjsko učenje B48
- Odnos do stisk B49
- Iznajdljivost C21
- Natančnost C22
- Širše razmišljanje C23
- Hitro reševanje problemov C24
- Digitalna pismenost D27
- Socialne kompetence D30
- Povezovanje D33
- Reševanje D34
- Besedna komunikacija D35
- Nebesedna komunikacija D36
- Vodenje skupine D38
- Individualna angažiranost E31
- Spodobnost pogovarjanja E36
- Spodobnost beleženja E37
- Sposobnost dokumentiranja E38
- Sposobnost poročanja E39
- Sposobnost E40
- Profesionalnost E42
- Strokovne kompetence pridobljene s prakso
- Strokovna znanja A15
- Poznavanje področij B46
- Poznavanje metod dela D26
- Strokovnost D29
- Znanje D49
- Raziskovanje drugih institucij E32
- Znanja in spretnosti E33
- Sposobnost vzpostavljanja prvega stika in delovnega odnosa E35
- Strokovne kompetence pridobljene z izobraževanjem med delom
- Poznavanje zakonodaje B47
- Strokovni izpit C26, D23, D24
- Strokovni izpit iz upravnega postopka C27
- Nenehno izobraževanje D28
- Znanja i družini E34

Tema 4: izzivi

- Osebni izzivi strokovnega delavca
- Težka in nevarna vsebina dela A16
- Čustvena vpletenost A20
- Napetost doma zaradi dela A21
- Potrpežljivost B56
- Preverjanje uporabnika B61
- Razmejevanje odgovornosti B62
- Delo na sebi B63

- Več psihične moči B69
- Moč prenesti pritisk B76
- Časovna stiska E48
- Opravljanje javnih pooblastil in nalog
- Odvzem otrok A17
- Izvršbe C29
- Biološki starši ostajajo zakoniti zastopniki otroka E45
- Opravljanje socialnovarstvenih storitev
- Nadaljnje delo s starši A18
- Želja uporabnika po daljši obravnavi B52
- Previsoka pričakovanja uporabnikom D41
- Sodelovanje z biološkimi starši E44
- Ovira pri opravljanju dela
- Nezaupanje staršev A19
- Nepripravljenost osebe na sodelovanje B53, D40
- Nepripravljenost osebe na pomoč B54
- Valjenje krivde B55
- Prevzemanje lastne odgovornosti B57
- Zapeljevanje B58
- Več časa B59
- Vključenost B60
- Napotitev uporabnikov iz drugih ustanov B64
- Valjenje krivde na institucijo B65
- Prelaganje problema na CSD B66
- Slabo poznavanje CSD-ja B67
- Potreba uporabnikov po pomoči, ki je ni v sistemu B68
- Previsoka pričakovanja ustanov D42
- Povečana količina dela D43
- Dodelitev novih nalog D44
- Ni predviden nov kader D45
- Premestitev na drugo delovno mesto D46
- Težave pri sodelovanju in izsiljevanje E46
- Opravljanje administrativnih opravil
- Naloge računovodske narave C28
- Veliko birokracije E47
- Pomanjkanje za dokumentiranje E49

Tema 5: potrebne spremembe

- Prerazporeditev dela
- Predaja dela drugemu strokovnemu delavcu A22
- Primernejša razporeditev dela D48
- Sprememba v sistemu socialnega varstva
- Več programov v regiji B72
- Sprememba zakonodaje na področju rejništva E50
- Implementirane spremembe

- Veliko spremenjenega C30
- Kadrovska okrepitev C31
- Naročanje C33
- Delo na daljavo C34, C35, C36
- Spremembe v organizaciji
- Dodatna pomoč B71
- Opredelitev dostopnosti strokovnih delavcev C32
- Nova delovna sila D47

Tema 6: lastnosti delovnega mesta

- Vodstvo
 - Fleksibilno vodstvo A30
 - Zadovoljstvo z vodstvom A35
 - Podpora vodstva pri prilagajanju dela D55
- Podpora in pomoč v kolektivu
 - Podpora in razumevanje v kolektivu A23
 - Timsko delo A26, B78
 - Odločanje v timu A25
 - Podpora sodelavca B76
 - Reševanje stisk s sodelavci B79
 - Podpora vodje B80
 - Timsko povezovanje D58
 - Podporni kolektiv E51
- Pomoč
 - Pomoč na voljo A24
- Viri zadovoljstva
 - Individualen stik z uporabnikom B74
 - Prispevanje k rešitvi B75
 - Urejeno nadomeščanje B81, C40
 - Koriščenje dopusta B82
 - Koriščenje viška ur B83, C41
 - Fleksibilen delovni čas C38, E53
 - Letni dopust C39
 - Izhod med malico C42
 - Zadovoljstvo z delovnimi prostori D52
 - Zadovoljstvo z opremo D53
 - Prilagoditev pisarne D54
 - Prilagajanje dela D56, D57
- Strokovna podpora
 - Supervizija B77, E52
 - Samostojno načrtovanje delovnega procesa E54

Tema 7: usklajevanje delovnega in zasebnega življenja

- Fleksibilnost delovnega časa
 - Koriščenje ur A31, E56
 - Odhod prej A32, B85, C43
 - Pravila glede koriščenja ure se spreminjajo D62
 - Omogočen odhod v primeru višje sile D63
 - Omogočen odhod zaradi potreb družine D64
 - Omogočen odhod zaradi izobraževanja D65
- Letni dopust
 - Nadomeščanje med letnim dopustom A33
 - Ne koriščenje dopusta zaradi delovnih obveznosti A34
 - Koriščenje letnega dopusta B85
 - Nadomeščanje je delno urejeno E57
- Delovna organizacija
 - Možno usklajevanje delovnega in zasebnega življenja B87
 - Usklajevanje odvisno od vodstva D60
 - Ženske vodje imajo več posluha D61
 - Fleksibilnost delovnega procesa E55

Tema 8: zaznava vodstva

- Zadovoljstvo
 - Zadovoljstvo z vodstvom A27, A35, D66
 - Dobre izkušnje z nadrejenimi B88
 - Pohvala s strani vodstva B89
 - Dobre izkušnje C44
 - Pomemben del kolektiva C45
 - Vodstvo prepoznava kompetence D67
 - Vodstvo se zanima za težave D68
- Kompetence in znanja
 - Odgovornost A27
 - Pripravljenost ostati dlje A29
 - Cenjena zaradi dela A36
 - Dobro delo A37
 - Vložen trud B90
 - Cenjenje sposobnosti C46
 - Cenjenje znanja C47
 - Cenjenje zanesljivosti C48
 - Vodstvo ceni znanja in izkušnje E58
 - Vodstvo zaupa, da je delo opravljeno dobro E59
 - Vodstvo zna pohvaliti delo D69
 - Vodstvo zna spodbuditi D70
 - Vodstvo zna motivirati za izobraževanje D71
 - Vodstvo zna motivirati za sprejem težjih nalog D72
 - Vodstvo lahko predlaga spremembo delovnega mesta D73

Tema 9: počutje v kolektivu

- Pozitivno počutje
 - Dobro počutje A38, B91, C49, D75
 - Dobro počutje v kolektivu A41
 - Strokovna in osebna podpora D79
 - Podpora E60
 - Prispevanje v kolektiv E64
- Medosebni odnosi v kolektivu
 - Dobri odnosi A40
 - Pripravljenost pomagati in dobljena pomoč A42
 - Sprejetost v kolektivu A39
 - Podporna klima B92
 - Timsko delo C50, D59
 - Druženje vseh zaposlenih C51
 - Slab odziv na razširitev kolektiva D76
 - Začelo se je grupiranje D77
 - Vpliv na kolektiv ima vodstvo D78
 - Podpora pri delu E61
 - Dobljena pomoč od sodelavk E62
 - Sprotno reševanje trenj med sodelavci E63

8.5 Odnosno kodiranje



SOCIALNOVARSTVENE
STORITVE

*Odvzem otroka A17
*Izvršbe C29
*Biološki starši ostajajo
zakoniti zastopniki E45

JAVNA POOBLASTILA
IN NALOGE

*Nadaljnje delo s starši A18
*Želja uporabnika po daljši
obravnavi B52
*Visoka pričakovanja
uporabnikov D41
*Sodelovanje s biološkimi starši
E44

ADMINISTRATIVNA
OPRAVILA

*Pomanjkanje časa zaradi
birokracije E49
*Naloge računovodske
narave C28
*Veliko birokracije E47

STORITEV OSEBNE
POMOČI

*Razmejevanje odgovornosti
B62
*Potrpežljivost B56
*Čustvena vpletenost A20
*Delo na sebi B63

SODELOVANJE Z
INSTITUCIJAMI

*Slabo poznavanje CSD-ja
B67
*Napotitev uporabnika iz
drugih ustanov B64
*Prelaganje problema na
CSD B66

